

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca del Monte di Lucca spa

sede legale Piazza S.Martino, 4- 55100 Lucca

Tel.centralino 0583-4501 fax 0583-48721

Internet : www.bmlucca.it - email: bmlucca@bmlucca.it,

Iscritta all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia con il numero 6915.3 - Appartenente al Gruppo Banca Carige, iscritto all'Albo dei gruppi creditizi della Banca d'Italia cod.6175.4 - Codice ABI 6915 - Iscrizione Registro delle imprese e codice fiscale n. 01459540462 - Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei depositi.

Informazioni ai clienti: numero verde 800 03 05 83 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) - email: bmlonline@bmlucca.it. **Servizio Telefonico solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 03 05 83 (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 57 001 Risponditore automatico tutti i giorni 24 ore su 24

Help Desk Servizi Internet solo per i clienti che vi hanno aderito: numero verde 800 01 05 83 (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 57 040

CARIGEONDEMAND

CARATTERISTICHE

CarigeOnDemand offre i servizi di banca online e Corporate Banking Interbancario via web in un unico prodotto.

Al momento è attiva la sola componente relativa al Corporate Banking Interbancario.

Il Servizio è indirizzato alla clientela professionale, in particolare a Società e Enti, ed è configurabile anche in modalità multi azienda. Infatti nel caso di gruppi di società con gestione amministrativa centralizzata, o amministratori di condominio, consente di operare attraverso una sola licenza per conto di tutte le società del gruppo/ di tutti i condomini.

Banca on line

I servizi di banca on line consentono al cliente di ottenere informazioni, impartire istruzioni e disporre operazioni tramite il canale internet, relativamente ai rapporti intrattenuti con la Banca e ai prodotti/servizi offerti dalla stessa. Sono effettuabili le operazioni di tipo informativo e/o dispositivo, tempo per tempo rese disponibili, secondo le istruzioni e le modalità tecniche fornite dalla Banca e consultabili sul sito internet della stessa sulle pagine informative dei "Servizi Internet di Banca Carige".

CBI

I Servizi di CBI Web consistono nell'offerta di una pluralità di funzioni preordinate a soddisfare l'esigenza della clientela di utilizzare nella misura più ampia possibile il colloquio telematico per gestire le proprie relazioni con le banche. Il servizio prevede che il cliente stabilisca un collegamento telematico con la banca che offre il Servizio medesimo (Banca Proponente), per scambiare anche con le altre banche con cui il Cliente stesso intrattiene dei rapporti di conto corrente (Banche Passive), flussi che consentono di attivare una gamma di funzioni destinate ad impartire istruzioni relative ad operazioni e servizi bancarie ed a ricevere informazioni, fra le quali in particolare esiti e rendicontazioni.

Le funzioni sono pubblicate nel sito internet di ACBI (Associazione Corporate Banking Interbancaria) e sono suddivise in obbligatorie e facoltative.

La Banca Proponente consente lo scambio dei flussi relativi alle funzioni obbligatorie, e delle funzioni facoltative indicate nel sito internet della Banca Proponente.

Le Banche Passive devono prendere in carico i flussi relativi alle funzioni obbligatorie nel caso in cui le stesse Banche già erogano dette funzioni, indipendentemente dal canale utilizzato, ed hanno la facoltà di prendere in carico le funzioni facoltative indicate nel sito internet della singola Banca Passiva.

La Banca Proponente, relativamente ai flussi di sua pertinenza svolge il ruolo di Banca Passiva.

Le operazioni disponibili tramite CBI Web interessano i prodotti/servizi per i quali si rimanda ai rispettivi fogli informativi:

- bonifico Italia
- bonifico estero in Euro o in divisa
- esito disposizioni di pagamento
- pagamento deleghe F24 e quietanza telematica
- disposizioni / esiti RiBa

- | | |
|---|--|
| - disposizioni / esiti MAV | - esiti ritiro effetti, bollettino bancario, bonifico estero |
| - disposizioni / esiti SDD | - saldi e movimenti Euro e altre divise |
| - allineamento elettronico archivi / Trasferibilità SDD | - estratto conto periodico |
| - allineamento elettronico IBAN | - rendicontazioni strutturate, conti anticipi, portafoglio |
| - pagamento bollettino bancario | - rendicontazioni Dossier titoli |
| - conferme esecuzione incassi bollettino bancario | - veicolazione messaggi a struttura libera. |
| - avvisi e pagamenti effetti | |

Profili di CarigeOnDemand

Il Servizio CarigeOnDemand prevede tre profili operativi:

- Profilo 1 – monobanca online: consente l'operatività solo con la Banca, mediante transazioni singole o multiple, online o in prenotazione (al momento non ancora attivato)
- Profilo 2 – monobanca massivo: comprende le funzioni del profilo "monobanca online" e consente l'operatività mediante flussi massivi, solo con la Banca (al momento non ancora attivato)
- Profilo 3 – multi banca CBI: comprende le funzioni dei profili "monobanca online" e "monobanca massivo" e consente in più l'operatività multi banca CBI.

I profili operativi sono modulari e il contratto quadro consente al singolo cliente di scegliere tempo per tempo quale profilo utilizzare.

RISCHI

Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio).

Oltre agli eventuali rischi connessi ai prodotti/servizi fruibili, l'utilizzo del canale internet si connota per i rischi insiti nella messa a disposizione e trasmissione dei dati sulla medesima rete Internet.

COME PROTEGGERSI DALLA RETE E NAVIGARE IN SICUREZZA

Per poter accedere ai servizi online in tutta sicurezza, l'utente deve avere un qualsiasi browser e sistema operativo aggiornati con gli ultimi aggiornamenti disponibili. È necessario verificare che il sistema operativo installato non sia obsoleto e disporre di sistemi di sicurezza sempre aggiornati (antivirus, anti-malware, firewall, etc).

Per navigare in sicurezza nel web bisogna:

- mantenere sempre aggiornato il sistema operativo e browser, scaricando gli aggiornamenti solo dai siti ufficiali dei produttori
- installare un buon **antivirus** e **anti-malware**. Effettuare aggiornamenti frequenti ed effettuare scansioni periodiche del computer e di qualsiasi device (anche smartphone)
- installare e attivare un **firewall** che filtri le connessioni al PC
- non installare software di dubbia provenienza o scaricati da siti non sicuri
- non condividere file su Internet
- non inserire mai l'indirizzo e-mail e numero di cellulare su siti internet non sicuri e non aprire file allegati a e-mail se non attesi e presta molta attenzione al mittente anche se lo conosci (potrebbe contenere malware o virus)
- ad ogni nuovo accesso nell'Area Privata del tuo servizio online, controlla data e ora dell'ultimo collegamento al tuo Internet Banking

SISTEMI DI SICUREZZA ADOTTATI DALLA BANCA

La Banca adotta strumenti di sicurezza idonei e avanzati per garantire alti livelli di protezioni alla nostra clientela.

I sistemi della Banca sono ispirati alla logica della sicurezza in profondità e sono basati sul principio della separazioni degli ambienti e di privilegio minimo (più ambienti, firewall, zone DMZ, etc.).

L'architettura IT del Gruppo CARIGE attraverso la quale viene erogato il servizio di internet banking a privati ed aziende è ispirata ai principi di resilienza, sicurezza ed efficienza.

I siti di internet banking del Gruppo CARIGE sono protetti da certificati SSL Symantec Secure Site con Extended Validation (EV). Tali certificati consentono di visualizzare la barra degli indirizzi dei browser degli utenti con il colore di sfondo verde al fine di certificare il massimo della protezione sulla crittografia dei dati e l'autenticità del sito.

Il sistema di sviluppo software dell'IT del Gruppo Carige è suddiviso in più e tutte le modifiche vengono testate più volte ed effettuati test da operatori professionali per verificare sia il livello di sicurezza che garantire un elevato livello di qualità delle modifiche apportate.

Per garantire la sicurezza dei propri clienti, la Banca adotta l'Autenticazione Forte (meglio nota come "Strong Customer Authentication" o SCA), un sistema di sicurezza che garantisce l'identificazione e l'autenticazione per l'accesso ai servizi online e delle operazioni dispositive effettuate dai clienti tramite i servizi online. La Banca adotta due alternative soluzioni di sistemi di autenticazione, a scelta del cliente:

- la token app "Carige Pass": l'identificazione e l'autenticazione avvengono tramite l'inserimento di un PIN sul cellulare certificato
- il servizio SMS OTP: l'identificazione e l'autenticazione avvengono tramite una password denominata OTP (one time password) veicolata tramite SMS sul cellulare certificato.

I server di produzione che ospitano le applicazioni che gestiscono i pagamenti sono protetti con idonei software di sicurezza e gli accessi privilegiati alle suddette macchine sono limitati agli utenti "amministratore di sistema" e le attività sono registrate e conservate in appositi archivi sicuri.

I servizi di Vulnerability Assessment (VA) ed Ethical Hacking (EH), attraverso l'analisi delle vulnerabilità della rete e dei sistemi, rappresentano una componente essenziale di audit della sicurezza informatica nell'ambito del Risk Assessment aziendale.

PROTEZIONE DEI PROPRI DATI PERSONALI

Proteggere i propri dati personali è fondamentale operando online. Per evitare il rischio di clonazione o furto di identità sono sufficienti alcuni semplici accorgimenti:

- conservare con cura i codici di sicurezza
- modificare la password in modo che sia sempre diversa dalla precedente e non abbia riferimenti di facile identificazione
- non memorizzare mai automaticamente la password sulla pagina di navigazione (browser)
- non fornire mai i propri dati a siti non sicuri
- inserire i codici di accesso collegandosi direttamente al sito www.gruppocarige.it, mai da link di altri siti, email o chat
- non rispondere e non aprire mai allegati di e-mail che chiedono di inviare i propri dati o di cliccare un link al loro interno, anche se hanno il marchio di Banca Carige o di una banca del Gruppo Banca Carige e sembrano serie e plausibili.

Banca Carige e le altre banche del Gruppo non chiederanno mai per e-mail: numero di conto corrente, password, nome completo, recapiti telefonici o altri dati personali

- **chiudere sempre il collegamento al Servizio on line quando ci si allontani dal proprio computer, cliccando sul bottone "Uscita" e chiudendo la pagina internet quando si termina la sessione**
- non aderire ad iniziative che chiedono di mettere a disposizione il conto corrente, con finalità di transito di somme la cui origine potrebbe essere illecita
- prima di inserire le credenziali di accesso nella pagina di login verificare sempre che il sito sia attendibile e verificare che la pagina sia accessibile in una pagina protetta (che viene segnalata dalla presenza di un lucchetto chiuso).

Nella maggior parte dei browser l'icona è situata nella barra degli indirizzi (barra di navigazione) accanto all'indirizzo del sito, purché i livelli di sicurezza impostati sul browser siano medio-alti, come da condizione standard di installazione.

Per altri browser e maggiori dettagli su come effettuare ulteriori controlli, è disponibile nel sito pubblico www.gruppocarige.it nella pagina "Sicurezza" maggiori informazioni per come informarsi e aggiornarsi sulle attività di sicurezza da fare di volta in volta.

PERDITA O FURTO DELLE CREDENZIALI

In caso di **perdita delle credenziali**, ove non ci sia sospetto di furto o possibile compromissione dei propri servizi online, bisogna recarsi presso la propria Agenzia per il ripristino della password. La dipendenza, previo riconoscimento del cliente, invierà una nuova password per il primo accesso sul numero di cellulare certificato collegato a Carige On Line.

In caso di **furto delle credenziali** o nel caso ci sia sospetto di furto e compromissione dei propri servizi online, il cliente deve immediatamente provvedere a sospendere i servizi online e recarsi in dipendenza per effettuare le opportune verifiche e nel caso siano state disposte delle operazioni non autorizzate cercare di recuperarle. Recarsi presso le autorità competenti per effettuare la denuncia e consegnare copia alla dipendenza per la gestione della pratica di frode.

DESCRIZIONE PROCEDURA DI INOLTRO/AUTORIZZAZIONE OPERAZIONE DI PAGAMENTO E/O OTTENIMENTO INFORMAZIONI

Le operazioni vengono disposte in base al sistema di autenticazione scelto dal cliente:

- tramite "Carige Pass":

Il Cliente, nell'autorizzare qualsiasi operazione dispositiva, riceve una notifica sul cellulare certificato, in cui inserire nel campo predisposto il PIN e dà conferma. L'operazione viene così autorizzata in tempo reale.

- tramite il servizio SMS OTP

La Banca, a seguito della richiesta di esecuzione di un'operazione dispositiva da parte del Cliente tramite il Servizio online (ad eccezione di quelle ritenute a basso rischio frode, quali operazioni di finanza e pagamento F24, per le quali la conferma della disposizione viene effettuata mediante la password di accesso ai servizi), comunica allo stesso a mezzo SMS inviato al recapito telefonico indicato dal Cliente, la password denominata OTP (one time password) che il Cliente deve utilizzare, in luogo della password utilizzata per accedere al Servizio, per autorizzare le operazioni di tipo dispositivo.

L'esito dell'operazione è in tempo reale e presente nell'ultimo step della stessa.

La Banca comunica tempestivamente al Cliente l'eventuale rifiuto di eseguire le operazioni di pagamento disposte tramite i Servizi Online, il motivo del rifiuto e, laddove applicabile, le correzioni eventualmente necessarie. La comunicazione può avvenire tramite le funzionalità dei Servizi Online stessi, telefonicamente, tramite e-mail o con i diversi mezzi previsti dai contratti dei singoli servizi di pagamento.

Ulteriori informazioni sulle operazioni disposte come i collegamenti effettuati sul proprio servizio online sono presenti nella sezione "Elenco operazioni" (accessibile sia su APP, M-site che sito tradizionale).

RESPONSABILITÀ E ONERI DEL PRESTATORE DI SERVIZI DI PAGAMENTO E DEL CLIENTE PER QUANTO RIGUARDA L'USO DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO VIA INTERNET

La Banca è responsabile della sicurezza del servizio, come descritto nella sopra riportata sezione **Sistemi di sicurezza adottati dalla Banca**. Inoltre la Banca utilizza un sistema automatico per la registrazione degli elementi relativi agli accessi ai Servizi Online ed al suo utilizzo; dette registrazioni saranno validamente utilizzabili dalla Banca e dal Cliente come prova dei collegamenti effettuati per l'utilizzo dei Servizi Online.

Il Cliente è responsabile per l'utilizzo del Servizio, comunque e da chiunque effettuato, e per tutte le operazioni eseguite a mezzo dello stesso ed è tenuto a utilizzare il Servizio secondo le modalità indicate nelle Istruzioni Operative.

Poiché il Cliente verrà identificato da parte della Banca esclusivamente mediante la verifica di "Codice Cliente" e "Password", lo stesso è tenuto a mantenere segreti tutti i codici personali; tali codici non dovranno, nell'interesse del Cliente, essere conservati insieme né annotati in un unico documento. Il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo dei codici medesimi, nonché di ogni conseguenza dannosa che potesse derivare dall'utilizzo illegittimo e/o dal loro smarrimento o sottrazione.

In caso di smarrimento o sottrazione dei codici personali (Codice Cliente e Password) il Cliente è tenuto ad attivarsi senza indugio non appena ne abbia conoscenza, richiedendo il blocco del Servizio. La Banca rende disponibili al Cliente le modalità operative tempo per tempo indicate nelle Istruzioni Operative con cui il Cliente può ottenere in ogni momento il blocco del Servizio.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Il Servizio CarigeOnDemand prevede le seguenti condizioni economiche:

Canone mensile del Servizio in caso di utilizzo con profilo operativo 1 (sole funzionalità online / in prenotazione)	euro 5,00
Canone mensile del Servizio in caso di utilizzo con profilo operativo 2 (profilo 1 + operatività massiva monobanca)	euro 10,00
Canone mensile del Servizio in caso di utilizzo con profilo operativo 3 (profilo 2 + operatività multibanca CBI)	euro 15,00
Canone mensile promozionale ridotto per 3 mesi	euro 0,00 *
Sconto unitario per traffico online dispositivo infragruppo (per disposizione)	euro 0,10
Sconto unitario traffico massivo dispositivo infragruppo (per disposizione)	euro 0,05
Canone mensile minimo al netto degli sconti in caso di utilizzo con profilo operativo 1	euro 2,00
Canone mensile minimo al netto degli sconti in caso di utilizzo con profilo operativo 2	euro 6,00
Canone mensile minimo al netto degli sconti in caso di utilizzo con profilo operativo 3	euro 9,00

Canone mensile aggiuntivo per operatività multibanca, per ogni Banca Passiva operativa nel mese	euro 0,50 al mese
Commissione unitaria traffico dispositivo extragruppo (per disposizione)	euro 0,05
Canone mensile per il Servizio Trading Base	euro 0,00
Canone mensile per il Servizio Trading Intermedio	euro 6,00
Canone mensile per il Servizio Trading Avanzato	euro 12,00
Canone mensile per il Servizio Documenti in Linea	euro 0,00
Canone mensile per il Servizio Gestione Documentale Strutturata	euro 0,00
Canone mensile per il Servizio Gestione Documentale Non Strutturata	euro 0,00
Canone mensile per il Servizio Accoglienza Firma Digitale	euro 0,00
Canone mensile per il Servizio Firma Digitale Remota	euro 0,00
Retrocessione unitaria per mod. F24 (per professionisti abilitati, nei limiti del costo totale del Servizio)	euro 0,50 cad
Massimale operativo mensile (importo massimo complessivo mensile delle operazioni dispositive effettuabili nel corso del mese)	euro 100.000,00
Utilizzo del Token App del Gruppo Carige (Carige Pass)	Gratuito
Utilizzo del sistema di autenticazione con SMS OTP: addebito mensile calcolato sugli SMS effettivamente inviati al costo unitario di 0,035 euro, con limite massimo di 1,00 euro al mese. Se il costo mensile risulterà inferiore a 0,15 euro non verrà effettuato alcun addebito nel mese	massimo euro 1 al mese

*In caso di più contratti stipulati con lo stesso gruppo (gestione multi azienda), il canone dei contratti successivi al primo è ridotto del 50% rispetto al valore standard. La riduzione è pari al 100% nel caso di amministratori di condomini.

RECESSO E RECLAMI

Recesso

il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento dandone comunicazione per iscritto, senza penalità e senza spese a suo carico.

La Banca provvederà a estinguere il Servizio entro il giorno lavorativo successivo in caso di recesso effettuato direttamente presso la dipendenza ed entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione in caso di recesso inoltrato a mezzo lettera raccomandata.

La Banca può recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione al Cliente per iscritto all'ultimo indirizzo comunicato dal Cliente con il preavviso di cinque giorni (2 mesi in caso di cliente consumatore). Qualora il cliente rivesta la qualifica di Microimpresa, la Banca può recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione per iscritto con il preavviso di due mesi ai sensi dell'art. 126-septies del D.lgs. 1/9/1993, n. 385. Il contratto cessa alla data di scadenza del preavviso che decorre dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente. La Banca ha facoltà di recedere senza preavviso, dandone immediata comunicazione al Cliente, nel caso ricorra una giusta causa o un giustificato motivo; la stessa facoltà è consentita alla Banca al fine di tutelare il buon funzionamento e di garantire la sicurezza del Servizio.

In caso di recesso, sia della Banca che del Cliente, la Banca medesima è tenuta ad effettuare il Servizio per tutti i Flussi pervenuti entro il giorno lavorativo precedente la data di efficacia del recesso.

In caso di recesso, se il Cliente è una Microimpresa, i corrispettivi periodici a Suo carico per il Servizio sono applicati in misura proporzionale per il periodo antecedente al recesso se posticipati, e sono rimborsati in maniera proporzionale se anticipati.

Reclami

I reclami vanno inoltrati all'Ufficio Reclami della Banca (Ufficio Customer care e gestione reclami – Via Cassa di Risparmio 15 – 16123 Genova; e-mail reclami@bmlucca.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.

LEGENDA DELLE PRINCIPALI NOZIONI DELL'OPERAZIONE

ACBI – Associazione Corporate Banking Interbancaria.

È stata costituita nel 2001 al fine di assicurare una efficiente gestione del sistema del Servizio CBI, e di preservare, nel contempo, le capacità concorrenziali delle singole banche. Promuove soluzioni tecniche e/o normative che consentano alle banche di realizzare, in via telematica, il collegamento ed il colloquio con la clientela, in ottica di interoperabilità a livello domestico ed internazionale per l'erogazione di servizi da parte di queste alla clientela, in ottica di interoperabilità a livello domestico ed internazionale per l'erogazione di servizi da parte di queste alla clientela. Sviluppa servizi elettronici di intermediazione finanziaria, nonché altri servizi strumentali e/o complementari rispetto a quelli di intermediazione finanziaria, che possano essere offerti dalle banche alla clientela.

Banca Proponente.

Banca che offre al proprio Cliente il Servizio di Corporate Banking Interbancario (CBI) tramite collegamento telematico via web.

Banche Passive.

Le altre Banche, diverse dalla Proponente, con le quali il Cliente intrattiene rapporti di conto corrente. Il Servizio di CBI via web consente al Cliente di scambiare flussi telematici anche con tali banche al fine di ricevere informazioni e di impartire istruzioni relative ad operazioni e servizi bancari.

Condizioni generali relative al rapporto Banca – Cliente.

Le condizioni contrattuali presenti nel contratto di conto corrente che disciplinano in via generale tutti i rapporti tra il Cliente e la Banca.