

Norme per la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari ai sensi degli artt. 115 e segg. T.U.B.

FOGLIO INFORMATIVO

SERVIZIO DI BANCA MULTICANALE

INFORMAZIONI SULLA BANCA

UniCredit S.p.A.

Sede Sociale e Direzione Generale: Piazza Gae Aulenti 3 - Tower A - 20154 Milano

Tel.: 800.323285 (dall'estero 02.3340.8965)

Fax: 02.3348.6999

Sito Internet: www.unicredit.it

Contatti: <http://www.unicredit.it/contatti>

Banca iscritta all'Albo delle Banche e Capogruppo del Gruppo Bancario UniCredit - Albo dei Gruppi Bancari: cod. 2008.1 - Cod. ABI 02008.1 - Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi, Codice Fiscale e P. IVA n° 00348170101 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia.

DATI E QUALIFICA SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE:

Nome /Ragione Sociale	Sede	Telefono
Cognome		E-mail
Iscrizione ad Albi o elenchi	Numero Delibera Iscrizione all'albo/elenco	Qualifica

CHE COS'È IL SERVIZIO BANCA MULTICANALE PRIVATI

Il servizio di Banca Multicanale (di seguito anche: il Servizio) è un sistema che consente ai clienti che hanno sottoscritto il relativo contratto, e che sono in possesso dei codici d'identificazione (Codice di Adesione, PIN) e UniCredit Pass o Mobile Token, di richiedere informazioni sui rapporti bancari (conti correnti, conto titoli, carte di credito o carte prepagate emesse dalla Banca, ecc.) collegati al Servizio, ed effettuare operazioni dispositive, mediante:

- il telefono, componendo l'800.57.57.57 (da rete fissa o cellulare) o il +39 02.33.40.89.73 (dall'estero);
- il computer, collegandosi al sito www.unicredit.it;
- il palmare/telefono cellulare evoluto, collegandosi al sito <https://m.unicredit.it>.

Al momento dell'adesione, il cliente deve specificare quali canali intende attivare (Internet, telefono o entrambi), a quale livello abilitativo vuole accedere (informativo e/o dispositivo) e quali dei propri rapporti bancari (conti correnti, conto titoli, carte di credito emesse dalla Banca, carta prepagata nominativa ricaricabile Genius Card, mutui ecc.) desidera collegare al Servizio. In qualunque momento successivo all'adesione è possibile collegare al Servizio nuovi rapporti e/o disabilitare quelli precedentemente collegati.

Le apparecchiature ed i programmi utilizzati dal cliente per fruire del Servizio devono rispondere alle specifiche tecniche descritte nel sito www.unicredit.it.

Si ricorda che per l'attivazione del Servizio di Banca Multicanale è indispensabile che siano attivi un conto corrente o una Genius Card.

Funzionalità

Il Servizio consente di visualizzare informazioni ed effettuare disposizioni su rapporti di conto corrente, conto titoli, carte di credito emesse dalla Banca, carta prepagata nominativa ricaricabile Genius Card.

Funzioni della banca via telefono

Una volta in contatto telefonico con la Banca il cliente accede ad un primo menù, all'interno del quale può scegliere tra vari servizi, come l'accesso all'operatività bancaria via telefono, e al servizio di assistenza tecnica per l'accesso via Internet.

CALL CENTER: servizio di Help Desk a cura del Servizio Clienti UniCredit: Numero Verde 800.57.57.57 (dall'estero:

+39-02.33.40.89.73, con tariffa telefonica ordinaria) attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 22.00 ed il sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00.

Il servizio di banca via Internet è un prodotto di Internet banking che garantisce al cliente la piena operatività sui rapporti collegati al servizio: si tratta quindi di un "canale" di trasmissione/ricezione di flussi elettronici e pertanto non presenta rischi specifici, strettamente collegati al servizio.

Tra i principali rischi, va tenuto presente quello di utilizzo del servizio da parte di terzi a causa della perdita dei codici d'identificazione. L'Aderente è infatti tenuto a mantenere segreti tutti i Codici di Identificazione, nonché a custodirli con la massima cura e riservatezza, restando egli stesso responsabile di ogni conseguenza dannosa che ne possa derivare. L'Aderente ha tuttavia la facoltà di richiedere alla Banca, in qualunque momento, il blocco del Servizio.

CONDIZIONI ECONOMICHE

SPESE FISSE	
Canone mensile	
- banca via Internet	euro 0,00
- banca via telefono	euro 0,00
Canone annuo	
- banca via Internet	euro 0,00
- banca via telefono	euro 0,00
SPESE VARIABILI	
Commissione di invio comunicazioni in modalità on line (sezione Documenti On Line)	euro 0,03
ad eccezione delle comunicazioni di legge che sono gratuite	
Per le condizioni applicate alle operazioni effettuate con il Servizio di Banca Multicanale si vedano i Fogli Informativi dei Rapporti collegati (conto corrente, conto titoli, carte di credito emesse dalla Banca, carta prepagata nominativa ricaricabile Genius Card, mutui).	
I costi sopra indicati sono assoggettati ad I.V.A.	22,00 %
Tali costi vengono fatturati direttamente da Unicredit S.p.A.	
- in via mensile posticipata per il canone	

SERVIZI ACCESSORI

COMODATO D'USO UNICREDIT PASS	
Recupero costi di attivazione (*)	euro 20,00
Onere a carico del comodatario per deterioramento del dispositivo, mancata riconsegna, smarrimento/sottrazione	euro 10,00
(*) non addebitato	
- Per tutti i facoltizzati al Servizio di Banca multicanale per Aziende e per la clientela "Private" in quanto già compreso nel canone del servizio stesso.	

RECESSO E RECLAMI

RECESSO

Il Contratto è a tempo indeterminato e ciascuna delle parti può recedervi con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, dandone comunicazione all'altra parte per iscritto, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, ferma in ogni caso la facoltà per la Banca di recedere, senza necessità di preavviso, per giusta causa, dandone comunicazione all'altra parte; in tale ipotesi la Banca è tenuta ad effettuare il Servizio con riferimento alle Operazioni disposte dall'Aderente entro il giorno precedente la data di efficacia del recesso.

Il recesso dal presente contratto non comporta per l'Aderente spese o penalità.

Nel caso di Rapporti cointestati, e qualora più cointestatari siano Aderenti, il recesso di un Aderente non comporta conseguenza alcuna per gli altri, che potranno continuare ad utilizzare il Servizio, fatta salva la facoltà dell'Aderente di richiedere alla Banca, in qualunque momento, l'esclusione dal Servizio di uno o più Rapporti Collegati, con riferimento alla modalità dispositiva, ferma la modalità informativa.

RECLAMI, RICORSI, ESPOSTI - SANZIONI AMMINISTRATIVE APPLICABILI

Nel caso in cui sorga una controversia tra l'Aderente e la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto l'Aderente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata a.r. o per via telematica a Unicredit S.p.A

Customer Satisfaction Italy - Gestione Reclami - Via Del Lavoro, 42 - 40127 Bologna - Email: Reclami@unicredit.eu - Tel.+39 051.6407285 - Fax +39 051.6407229 - Indirizzo PEC: Reclami@PEC.Unicredit.EU. La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento. Se l'Aderente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro il termine dei 30 giorni può rivolgersi

all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per l'Aderente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria, fermo quanto indicato al comma successivo.

Prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, la Banca e/o l'Aderente devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, 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 (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo Regolamento),

oppure

- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia, oppure

- all'Arbitro Bancario Finanziario.

In caso di variazione di tale normativa si applicheranno le disposizioni all'epoca vigenti.

Ferma la disciplina in materia di reclami, l'Aderente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

Per la grave inosservanza degli obblighi posti a carico della Banca in qualità di emittente, la Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 32 del D.Lgs. n.11/2010, irroga sanzioni amministrative pecuniarie da un minimo di 10.000 euro ad un massimo di 200.000 euro nei confronti dei soggetti che svolgono attività di amministrazione o di direzione e controllo nonché dei dipendenti della Banca. In caso di reiterazione delle violazioni può essere anche disposta la sospensione dell'attività di prestazione dei servizi di pagamento.

Nel caso in cui sorga una controversia tra l'Aderente e la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, con riferimento ai servizi di pagamento, l'Aderente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata a.r. o per via telematica a UniCredit S.p.A

Customer Satisfaction Italy - Gestione Reclami - Via Del Lavoro, 42 - 40127 Bologna - Email: Reclami@unicredit.eu - Tel.+39 051.6407285 - Fax +39 051.6407229 - Indirizzo PEC: Reclami@PEC.Unicredit.EU. La Banca deve rispondere affrontando tutte le questioni sollevate entro un termine adeguato e al più tardi entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo. 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'Aderente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 30 giorni o l'eventuale altro termine tempo per tempo vigente. Se l'Aderente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro il termine di cui al comma che precede può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per l'Aderente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria, fermo quanto indicato al comma successivo.

Prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, la Banca e/o l'Aderente devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, 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 (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo Regolamento), oppure

- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia, oppure

- all'Arbitro Bancario Finanziario.

In caso di variazione di tale normativa si applicheranno le disposizioni all'epoca vigenti.

Ferma la disciplina in materia di reclami, l'Aderente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

La normativa vigente definisce le sanzioni amministrative e pecuniarie applicabili alla Banca, ai soggetti dei quali si avvale in forza di esternalizzazione di funzioni nonché dei soggetti che svolgono funzione di amministrazione e di direzione e dei dipendenti nel caso di violazioni degli obblighi della Banca stessa in relazione alla prestazione di servizi di pagamento.

LEGENDA

P.I.N.	codice numerico personale segreto che identifica il Titolare e lo legittima a disporre con modalità elettroniche del conto corrente e del conto titoli.
---------------	---