

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](http://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, Mobile Token o Mobile Code di richiedere informazioni sui rapporti bancari sia assistiti da Filiale buddy, sia da Filiali della rete fisica UniCredit (conti correnti, conto titoli, carte di credito o carte prepagate ricaricabili 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) per le operazioni eseguite su rapporti assistiti da Filiali della rete fisica UniCredit;
- il computer, collegandosi al sito [www.unicredit.it](http://www.unicredit.it) per le operazioni eseguite su rapporti assistiti da Filiali della rete fisica UniCredit;
- lo smartphone, collegandosi all'App Mobile Banking sia per le operazioni eseguite su rapporti assistiti da Filiali della rete fisica UniCredit, sia su rapporti assistiti da Filiale buddy, o al Tablet per i soli rapporti assistiti da Filiali della rete fisica UniCredit;
- il telefono cellulare evoluto, collegandosi al sito [m.unicredit.it](http://m.unicredit.it) per le operazioni eseguite su rapporti assistiti da Filiali della rete fisica UniCredit.

Al momento dell'adesione, per i rapporti assistiti da Filiali della rete fisica UniCredit, 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 ricaricabile con IBAN, 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. Tutti i rapporti assistiti da Filiale buddy sono sempre collegati al Servizio in modalità informativa e dispositiva.

Le apparecchiature ed i programmi utilizzati dal cliente per fruire del Servizio devono rispondere alle specifiche tecniche descritte nel sito [www.unicredit.it](http://www.unicredit.it).

Si ricorda che per l'adesione del Servizio di Banca Multicanale è indispensabile essere titolari di un conto corrente, una carta ricaricabile con IBAN o Prestito Personale.

#### Funzionalità

Il Servizio consente di visualizzare informazioni ed effettuare disposizioni su rapporti di conto corrente, conto titoli,

carte di credito emesse dalla Banca. Il "Prospetto funzionalità", sempre disponibile nella versione tempo per tempo aggiornata, sul sito [www.unicredit.it](http://www.unicredit.it) e nell'Ambiente Protetto del Servizio, accessibile via Internet (anche via App), riepiloga, le Operazioni, previste dai Rapporti, effettuabili per il tramite del Servizio.

#### Funzioni della banca via telefono per i soli rapporti assistiti da Filiali della rete fisica UniCredit

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.

#### Funzioni della banca via chat per i rapporti assistiti da Filiali buddy

Il servizio è attivo 365 giorni l'anno, 24 ore su 24, via Internet, anche tramite chat, e via Telefono limitatamente alle funzioni telefoniche automatizzate; nonché tramite eventuali ed ulteriori canali tempo per tempo disponibili secondo le modalità che verranno indicate nella Guida al Servizio.

Modalità di fruizione del Servizio di Banca Multicanale a valere su Rapporti Collegati				
	Banca via Internet da sito pubblico e m.site	Banca via telefono	Banca via internet tramite APP	
			UniCredit smartphone e tablet	buddy smartphone
<b>Rapporti Fondativi assistiti da Filiale delle rete fisica UniCredit</b>	✓	✓	✓	✗
<b>Rapporti Fondativi assistiti da Filiale buddy</b>	✗	✗	✗	✓
<b>Dispositivo di sicurezza</b>	UniCredit Pass Mobile Token	UniCredit Pass Mobile Token	UniCredit Pass (tablet) Mobile Token (tablet) Mobile Code (smartphone)	Mobile Code

### 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) solo per rapporti assistiti da Filiali della rete fisica	euro 0,02
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 ricaricabile con IBAN, 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 (SOLO PER RAPPORTI ASSISTITI DA FILIALE DELLA RETE FISICA UNICREDIT)

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 recedere dal contratto relativo al Servizio dandone comunicazione all'altra parte per iscritto con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. In caso di recesso da parte dell'Aderente la comunicazione andrà inviata all'indirizzo fisico della Filiale (per Filiale buddy dovrà essere inviata all'indirizzo presente sul sito [www.buddyunicredit.it](http://www.buddyunicredit.it)) dove è in essere il rapporto. Qualora siano collegati al Servizio rapporti che prevedano necessariamente la sussistenza del Servizio stesso, l'Aderente è tenuto a fornire le istruzioni in ordine all'estinzione dei citati rapporti secondo le modalità di cui ai relativi contratti. Il recesso non comporta per l'Aderente spese o penalità.

### RECLAMI, RICORSI, ESPOSTI - SANZIONI AMMINISTRATIVE APPLICABILI

L'Aderente può presentare un reclamo alla Banca:

- tramite lettera raccomandata a.r. o posta ordinaria a **UniCredit S.p.A. Customer Satisfaction Italy**, Gestione Reclami, Via Del Lavoro, 42, 40127 Bologna
- per posta elettronica alla casella email: [Reclami@unicredit.eu](mailto:Reclami@unicredit.eu)
- per posta elettronica certificata (PEC) a: [Reclami@PEC.Unicredit.EU](mailto:Reclami@PEC.Unicredit.EU)
- tramite fax al numero +39 051.6407229
- online, compilando l'apposito form presente sul sito [unicredit.it](http://unicredit.it), sezione Reclami, ricorsi, conciliazione e inadempimenti ABF/ACF.

La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo. Se l'Aderente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro il termine dei 60 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](http://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.

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 del 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.

Customer Satisfaction Italy - Gestione Reclami - Via Del Lavoro, 42 - 40127 Bologna - Email: [Reclami@unicredit.eu](mailto:Reclami@unicredit.eu) - Fax +39 051.6407229 - Indirizzo PEC: [Reclami@PEC.Unicredit.EU](mailto:Reclami@PEC.Unicredit.EU). La Banca deve rispondere entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative, invia al Cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate operative. 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](http://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.

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](http://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.

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.

In caso di variazione della normativa che disciplina l'ambito della presente clausola, si applicheranno le disposizioni all'epoca vigenti.

## LEGENDA

<b>P.I.N.</b>	codice numerico personale segreto che identifica il Titolare e lo legittima a disporre con modalità elettroniche del conto corrente e del conto titoli.
<b>Filiale buddy</b>	Filiale virtuale di UniCredit Spa
<b>Rapporti fondativi</b>	Rapporti di conto corrente, carta ricaricabile con IBAN e Prestito Personale