

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

FOGLIO INFORMATIVO

CARTA RICARICABILE CON IBAN GENIUS PAY

Prodotto emesso da UniCredit SpA tramite sito www.buddyunicredit.it e App della Banca

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 LA CARTA RICARICABILE CON IBAN GENIUS PAY

Genius Pay (di seguito anche la "Carta") è una carta ricaricabile, rilasciata su circuito Mastercard, che è **anche conto di pagamento**, in quanto dotata di coordinate bancarie IBAN.

La Carta, collocata tramite la Filiale buddy, è dedicata sia ai Clienti maggiorenni, sia a quelli minorenni (di età compresa tra gli 11 e i 17 anni, e previa sottoscrizione del relativo contratto da parte di un Genitore), residenti in Italia in possesso di un documento di riconoscimento italiano.

La Carta, infatti, consente al Cliente, entro i massimali di importo e le modalità contrattualmente prestabiliti di:

- prelevare denaro contante presso le Filiali della Banca in Italia, o presso gli sportelli automatici ATM (Automated Teller Machine) della Banca in Italia tramite la funzione "prelievo smart" (regolata nel contratto relativo al Servizio Online Banking) o, solo in caso di Carta Fisica, presso gli sportelli automatici (ATM) di altri Istituti, anche all'estero, che aderiscono al Circuito internazionale su cui opera la Carta;
- acquistare, anche tramite internet e telefono, presso gli esercenti convenzionati con il circuito internazionale su cui opera la Carta, i beni e/o i servizi richiesti;
- pagare in modalità contactless: la modalità contactless consiste nel semplice avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta. Ai sensi della normativa vigente, per importi pari o inferiori a 50 euro non sarà richiesto l'inserimento del PIN, se l'importo cumulativo delle precedenti operazioni, effettuate dall'ultima digitazione del PIN, non supera i 150 euro. Inoltre, la Carta è abilitata alla funzionalità "Transit", che consente al Titolare di effettuare pagamenti - in modalità contactless - di tariffe di viaggio tramite i terminali installati presso gli accessi a reti di trasporto (es. bus, metropolitana, ferrovie). In tal caso, il limite delle operazioni di pagamento per la funzionalità "Transit" è di 25 euro;
- effettuare pagamenti di utenze, MAV, RAV, tasse e rette universitarie con le Università convenzionate;
- disporre e ricevere bonifici verso e da Paesi dell'Area SEPA in euro;
- effettuare ricariche di telefonia mobile con gli operatori abilitati;
- effettuare ricariche di carte prepagate UniCredit;
- domiciliare utenze e SEPA Direct Debit;

- canalizzare stipendio e pensione.

Il rilascio della Carta presuppone che il Titolare della stessa aderisca al Servizio di Online Banking erogato dalla Banca, che consente al Cliente di gestire in autonomia le funzionalità collegate alla Carta stessa, quali, ad esempio: la sospensione dell'operatività della Carta, la richiesta di duplicato, la gestione delle aree geografiche in cui utilizzare la Carta e la variazione dei limiti di utilizzo.

La Carta è disponibile, alternativamente, in versione digitale o su supporto fisico:

a) scelta della carta digitale:

La Carta Digitale consente di effettuare le Operazioni di Pagamento indicate in contratto, nonché quelle rese disponibili tempo per tempo dalla Banca. L'utilizzo della Carta Digitale avviene tramite modalità basate sull'utilizzo di dispositivi mobili - quali smartphone, tablet o altri, idonei a supportare anche sistemi operativi diversi da Android - dotati di tecnologia NFC (Near Field Communication) o altra tecnologia a questa equiparabile e, ove necessario per la specifica Operazione di Pagamento, previo caricamento della Carta su applicazioni di terzi (c.d. wallet) presenti sul dispositivo del Cliente. Successivamente al rilascio della Carta Digitale, il Cliente può, in sede di rinnovo o riemissione, richiedere la versione fisica della stessa.

b) scelta della carta fisica:

La Carta Fisica viene rilasciata dalla Banca dotata della tecnologia "banda magnetica" e della tecnologia "microchip" ed è abilitata alla tecnologia "contactless" e consente di effettuare le Operazioni di Pagamento indicate in contratto, nonché quelle rese disponibili tempo per tempo dalla Banca. L'utilizzo della tecnologia "contactless" è possibile anche con l'avvicinamento del dispositivo mobile NFC del Cliente alle apparecchiature POS e previo caricamento della Carta sul wallet presente sul predetto dispositivo.

Dall'emissione della Carta e fino alla sua attivazione (e comunque non oltre un anno dalla richiesta) è disponibile la sua versione digitale, utilizzabile sin da subito.

Per le disposizioni di Operazioni di Pagamento sui canali online, viene applicata l'autenticazione forte del cliente (Strong Customer Authentication - SCA). Per chi si avvale di App della Banca - l'applicazione per l'utilizzo dei Servizi di Online Banking della Banca - sarà possibile ricevere una notifica "push" su smartphone per autorizzare l'operazione di pagamento, da confermare con l'impronta digitale (Fingerprint o Face ID) o con il codice mobile code (Pin scelto dal cliente in fase di attivazione dell'App). In assenza di App della Banca o in caso di mancata ricezione delle notifiche push (ad esempio per assenza connessione dati, App non aggiornata o mancata attivazione funzionalità "ricezione notifiche", ecc.), il Cliente dovrà autenticare l'operazione utilizzando il codice pervenuto via SMS (SMS OTP) sul cellulare verificato come univoco presso la Banca, nonché un ulteriore codice costituito dal PIN della Carta utilizzata per il pagamento. In caso di errore nella digitazione anche solo di uno dei due codici (SMS OTP/PIN della Carta) il Cliente sarà chiamato a ripetere la procedura di autorizzazione della transazione. La Banca si riserva la possibilità di inviare ai Clienti comunicazioni via SMS o notifica push, strumentali all'utilizzo della Carta.

La Carta non prevede il rilascio di un modulo assegni, né la possibilità di effettuare o ricevere Bonifici da Paesi al di fuori dell'area EEA non appartenenti a SEPA

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- * variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- * possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'euro;
- * utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del P.I.N. nel caso di smarrimento, furto, indebita appropriazione, falsificazione, contraffazione della Carta Fisica o dei dati relativi alla Carta Digitale (comprendendo in questa casistica le ipotesi di smarrimento o sottrazione del dispositivo del Cliente, nell'ambito del quale sono disponibili i dati della Carta, anche fisica, caricata sul predetto dispositivo), del PIN o comunque nel caso di uso non autorizzato della Carta da parte di soggetti non legittimati. Pertanto, va osservata la massima attenzione nella custodia dello strumento di pagamento e del P.I.N., nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo P.I.N.; nei casi summenzionati, il Cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste;
- * nel caso di irregolare utilizzo della Carta da parte del Cliente e di conseguente revoca, da parte dell'emittente, dell'autorizzazione ad utilizzare la Carta, i dati relativi alla stessa ed alle generalità del Cliente sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale d'allarme interbancaria, istituita presso la Banca d'Italia.

Per saperne di più:

Le Guide "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici" e "Il conto corrente in parole semplici" sono disponibili sul sito www.bancaditalia.it e sul sito della banca www.unicredit.it, sezione Trasparenza.

Nella medesima sezione Trasparenza del sito UniCredit è, inoltre, disponibile la "Guida alla Carta".

Promozione per le sottoscrizioni dal 29/04/2024 al 28/02/2025:

- PRELIEVO DI CONTANTE - Commissione per ciascuna operazione in valuta extra euro: valore azzerato fino

- al compimento del trentesimo anno d'età;
- SERVIZI DI PAGAMENTO - Operazioni in valuta extra euro (comprensiva maggiorazione applicata dal circuito): valore azzerato fino al compimento del trentesimo anno d'età.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

SPESE FISSE PER LA TENUTA DELLA CARTA	
Costo di emissione a cui sommare l'eventuale costo di spedizione esposto nel presente foglio informativo:	
Costo prima emissione carta digitale	euro 0,00
Costo prima emissione carta su supporto fisico	euro 1,50
Canone mensile per la tenuta della carta (sia digitale che su supporto fisico)	euro 0,00
Canone annuale per la tenuta della carta (sia digitale che su supporto fisico)	euro 0,00
Costo riemissione carta digitale a scadenza	euro 0,00
Costo riemissione carta su supporto fisico a scadenza	euro 1,50
Costo invio carta su supporto fisico con spedizione ordinaria	euro 3,50
Costo consegna carta su supporto fisico in Filiale UniCredit	euro 1,50
Costo invio con urgenza carta su supporto fisico	euro 8,50
Addebito costi di emissione:	
- Prima emissione: in corrispondenza della produzione e comunque non oltre un mese dalla stipula del contratto	
- Riemissione alla scadenza: primo giorno lavorativo del mese successivo alla data di scadenza presente sulla Carta	
SPESE VARIABILI PER LA TENUTA DELLA CARTA	
Costo di riemissione in caso di sostituzione carta digitale per contraffazione/smarrimento	euro 0,00
Costo di riemissione in caso di sostituzione carta su supporto fisico; duplicato carta fisica; deterioramento/smagnetizzazione e/o furto/smarrimento/contraffazione carta su supporto fisico; conversione da carta digitale a carta su supporto fisico a cui sommare l'eventuale costo di spedizione esposto nel presente foglio informativo	euro 1,50
Ricarica carta prepagata con i contanti presso:	
- Filiali UniCredit in Italia	euro 3,00
- su ATM UniCredit in Italia abilitati all'operazione	euro 2,00
- Esercizi convenzionati Mooney	euro 2,00
Ricarica carta prepagata presso gli ATM UniCredit in Italia:	
- con carta di debito UniCredit	euro 0,00
- con altra carta prepagata UniCredit	euro 0,00
Ricarica carta prepagata con il servizio di Banca Multicanale:	
- con addebito in conto corrente dell'ordinante	euro 0,00
- con addebito di un'altra carta prepagata con IBAN UniCredit	euro 0,00
- con addebito da carte di altre Banche, anche da wallet digitale	euro 0,00

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

Costo della prima ricarica allo Sportello	euro 0,00
Blocco della carta	euro 0,00
Spese rigenerazione PIN	euro 3,00
Costo funzionalità cambio PIN:	
- primo cambio PIN da ATM carta su supporto fisico: cambio del PIN fornito dalla Banca	euro 0,00
- successivi cambi PIN da ATM carta su supporto fisico	euro 1,00
Invio estratto conto - Spese produzione e invio rendiconto/documento di sintesi on line mediante funzionalità Documenti on line	Gratis
Spese produzione di ciascuna copia rendiconti/documenti di sintesi precedenti	euro 5,00
Spese produzione ed invio comunicazioni di variazione contrattuale (per ogni comunicazione)	Gratis
Pagamenti Moduli Aziende USL attraverso addebito in conto tramite App della Banca	1,50 euro**

(**) L'importo applicato alla singola operazione potrà esser soggetto a riduzione, sulla base di eventuali convenzioni siglate, di volta in volta, tra la Banca e le Aziende USL. L'indicazione della commissione effettivamente applicata, verrà fornita all'atto dell'esecuzione del pagamento, durante il riepilogo dell'operazione e prima della conferma della stessa.

Pagamenti vari in presenza di convenzione e-Billing attraverso addebito in conto corrente	euro 3,80
Pagamenti vari (in presenza di convenzione e-Billing con la società erogatrice) attraverso addebito su Genius Pay tramite App della Banca	euro 0,00
Pagamenti vari (in presenza di convenzione e-Billing con la società erogatrice) con Genius Pay presso gli ATM (Bancomat) di UniCredit SpA in Italia abilitati (*)	euro 2,00
(*) l'importo applicato alla singola operazione potrà essere soggetto a riduzione, ad esempio sulla base di eventuali convenzioni siglate, di volta in volta, tra la Banca e le società erogatrici. L'indicazione della commissione effettivamente applicata, verrà fornita all'atto dell'esecuzione del pagamento, durante il riepilogo dell'operazione e prima della conferma della stessa.	
Ai costi di cui sopra andrà aggiunto il recupero dell'imposta di bollo relativa alla produzione del rendiconto, ove dovuta, nella misura prevista dalla legge	
PRELIEVO DI CONTANTE	
- Filiali UniCredit in Italia	euro 4,50
- ATM UniCredit in Italia	euro 0,00
- ATM altre Banche in Italia	euro 2,00
- ATM di altre Banche all'estero zona euro	euro 2,00
- ATM di altre Banche all'estero extra euro	euro 2,00
Tasso di cambio praticato alle operazioni in valuta diversa da euro (*)	tasso di cambio applicato dai sistemi internazionali a valere sui quali è emessa la carta
(attualmente consultabile nella sezione dedicata del sito web del sistema internazionale stesso)	
Commissione per ciascuna operazione in valuta extra Euro (*)	1,75 %
(*) Per le operazioni in valuta diversa dall'euro di Paesi della Comunità Europea, contestualmente all'operazione di pagamento e/o di prelievo, verrà inviato un messaggio di testo contenente le informazioni relative alle commissioni di conversione valutaria ed al tasso di cambio applicati all'operazione.	
SERVIZI DI PAGAMENTO	
Servizi di pagamento previsti dal D.lgs n.11/2010 come modificato ed integrato in attuazione della Direttiva (UE) 2366/2015	
Pagamenti Pos	euro 0,00
Pagamenti PagOnline	euro 0,00
Pagamento di utenze (in presenza di convenzione con la società erogatrice) con addebito non continuativo sulla Genius Pay:	
- presso le Filiali UniCredit in Italia	euro 2,50
- con addebito su Genius Pay tramite App della Banca	euro 2,00
Pagamento di Bollettino RAV con addebito sulla Genius Pay (a carico del contribuente)	euro 0,00
Pagamento bollettini di conto corrente postale:	
Commissioni per pagamento di bollettini postali premarcati (più il rimborso delle commissioni richieste dalle Poste Italiane*):	
- allo sportello con addebito in conto	euro 2,58
- tramite App della Banca	euro 1,40
Commissioni per pagamento di bollettini postali bianchi (più il rimborso delle commissioni richieste dalle Poste Italiane*):	
- tramite App della Banca	euro 2,10
(*) attualmente pari a	euro 1,10
Ricarica Cellulari	euro 0,00
Addebito diretto - con disposizione permanente di addebito	euro 0,00
Canalizzazione di stipendio e pensione	euro 0,00
Ordini continuativi e pagamenti periodici automatizzati	euro 0,00
Operazioni in valuta extra euro (comprensiva maggiorazione applicata dal circuito)	1,75 %
Per le operazioni in valuta diversa dall'euro di Paesi della Comunità Europea, contestualmente all'operazione di pagamento, verrà inviato un messaggio di testo contenente le informazioni relative alle commissioni di conversione valutaria ed al tasso di cambio applicati all'operazione.	
Commissioni per l'acquisto di carburante	euro 0,00
SERVIZI CONSULTATIVI SALDO E MOVIMENTI	
- con il Servizio di Banca Multicanale (App della Banca)	euro 0,00
- presso gli ATM UniCredit in Italia	euro 0,00
- in Filiale UniCredit in Italia	euro 5,00

BONIFICI SEPA IN EURO DA E VERSO PAESI UE/EEA NONCHE' REP. DI SAN MARINO E CITTA' DEL VATICANO:	
Bonifico - SEPA - in uscita	
Commissione di esecuzione pagamento con addebito in conto (Sportello)	
- su Filiali UniCredit in Italia	euro 6,75
- su altre Banche	euro 7,25
Commissione di esecuzione pagamento con addebito in conto (App della Banca e apparecchiature SELF SERVICE della Banca)	
- su Filiali UniCredit in Italia	euro 0,00
- su altre Banche	euro 0,00
Commissione di esecuzione pagamento con addebito in conto (ordini permanenti)	
- su Filiali UniCredit in Italia	euro 0,00
- su altre Banche	euro 0,00
Spese di revoca/richiamo da parte dell'ordinante	euro 16,40
Bonifico - SEPA - Bonifici istantanei in uscita	
Commissione di esecuzione pagamento con addebito in conto (App della Banca)	
- su Filiali UniCredit in Italia o su altre Banche	euro 0,00
Addebito diretto - SEPA DIRECT DEBIT CORE: pagamenti SEPA Direct Debit verso paesi UE/EEA inclusa Italia, nonché verso la Repubblica di San Marino e Città del Vaticano nonché Addebito diretto - SEPA DIRECT DEBIT CORE DA PAESI AL DI FUORI DI EU/EEA (Svizzera, Principato di Monaco, Jersey, Guernsey, Isola di Man, Principato di Andorra e Regno Unito)	
Richiesta di Revoca (Refusal)	euro 2,00
Richiesta di Rimborso (Refund)	euro 0,00
Gestione del Mandato	euro 3,00
Gestione Profilo del Debitore	euro 3,00
Commissione per pagamento SDD Core	euro 0,00
Commissione per richiesta copia Mandato	euro 7,50
Spese comuni a tutti i pagamenti che rientrano nell'ambito della Direttiva sui Servizi di Pagamento	
Spese richiesta revoca consenso/recupero fondi	euro 15,49
Spesa comunicazione di rifiuto pagamento	euro 6,00
Spesa intervento di "repair" (segnalazioni anomalie e interventi di sistemazione/correzione)	euro 15,49
BONIFICI SEPA IN EURO DA E VERSO PAESI AL DI FUORI DI UE/EEA (Svizzera, Principato di Monaco, Jersey, Guernsey, Isola di Man, Principato di Andorra e Regno Unito):	
Bonifico - SEPA - in uscita	
Spesa fissa per bonifici in euro: con addebito in conto (Sportello)	
- operazioni in euro	euro 18,50
Ordine permanente con addebito in conto - verso altre banche	euro 0,00
Commissioni di servizio	
- operazioni in euro	0,22 %
- minimo	euro 4,00
Rifusione spese per trasporto messaggio di pagamento	euro 1,25
Bonifico Istantaneo	
Spesa fissa con addebito in conto (App della Banca)	euro 6,00
Commissioni di servizio per Bonifici Istantanei	0,22 %
- minimo commissioni di servizio	euro 4,00
Bonifico - SEPA - in entrata	
Commissione a carico beneficiario	
Spesa fissa per bonifici in euro	euro 11,00
Commissione di servizio	0,22 %
- minimo	euro 4,00
Bonifico Istantaneo in entrata	
Commissione a carico del beneficiario per importi fino a 100 euro	euro 0,00
Commissione a carico del beneficiario per importi fino a 1.500 euro	euro 5,00
Commissione a carico del beneficiario oltre 1.500 euro	
- spesa fissa	euro 11,00
- commissione di servizio	0,22 %
- minimo	euro 4,00
Altri servizi comuni a tutti i bonifici	

Ricerche, modifica di istruzioni già impartite ed interventi in genere, richiesti dal Cliente, su operazioni già eseguite (oltre ad eventuali spese vive sostenute o reclamate)	euro 30,00
Richiesta di interventi vari presso Banche dell'estero, quando non rientranti in una delle casistiche precedenti (oltre ad eventuali spese vive reclamate)	euro 30,00
VALUTE	
valuta di tutte le operazioni	data di registrazione operazione

RECESSI E RECLAMI

DURATA - RECESSO DAL CONTRATTO - EFFETTI DELLO SCIoglIMENTO DEL CONTRATTO RELATIVO ALLA CARTA E DEL CONTRATTO RELATIVO AL SERVIZIO DI BANCA MULTICANALE

Il Contratto è a tempo indeterminato.

La Banca si riserva la facoltà di recedere dal Contratto, dandone comunicazione al Cliente nell'ambiente protetto del Servizio Online Banking oppure inviando la suddetta comunicazione all'indirizzo fisico indicato in contratto o - se diverso - a quello fatto conoscere alla Banca successivamente, con un preavviso non inferiore a due mesi, senza alcun onere per il Cliente.

Il Cliente ha diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, senza oneri, con preavviso di un giorno. Il recesso avrà efficacia entro il giorno successivo a quello in cui la Banca avrà ricevuto la relativa comunicazione scritta.

In caso di recesso dal Contratto da parte del Cliente o della Banca, le spese per i servizi fatturate periodicamente sono rimborsate al Cliente in maniera proporzionale.

La predetta comunicazione di recesso - anticipata tramite chat all'interno dell'App - dovrà essere recapitata per posta all'indirizzo fisico della Filiale buddy.

Dal momento in cui il recesso diventa efficace, la Banca revoca la Carta.

In caso di Carta Fisica il Cliente è tenuto a far pervenire alla Banca, unitamente al recesso, dichiarazione attestante l'avvenuta distruzione della Carta Fisica in corrispondenza del microchip e della banda magnetica.

In mancanza della dichiarazione di avvenuta distruzione, il Cliente dovrà produrre copia della denuncia di avvenuto furto/smarrimento della Carta Fisica all'Autorità Giudiziaria o di Polizia. Una volta divenuto efficace il recesso, il Cliente non potrà utilizzare la Carta e sarà responsabile di qualsiasi contestazione o onere correlati che dovessero derivare dal mancato rispetto della presente previsione.

L'estinzione del Conto di Pagamento può essere effettuata solo a seguito del pagamento da parte del Cliente di tutto quanto eventualmente dovuto; pertanto, l'eventuale presenza di un saldo negativo potrebbe ritardare i tempi di estinzione del Conto di Pagamento stesso. Tali disposizioni si applicano sia nel caso di recesso della Banca che di recesso del Cliente.

Nel caso in cui il Cliente receda dal contratto relativo alla Carta, il contratto relativo al Servizio Online Banking associato alla Carta si intenderà automaticamente risolto, salvo che il Cliente associ ad esso altro rapporto.

Lo scioglimento per qualunque ragione del contratto relativo al Servizio Online Banking determina lo scioglimento del Contratto relativo alla Carta; la sospensione del Servizio Online Banking determina l'impossibilità di effettuare le operazioni a valere sulla Carta, così come l'interruzione dei flussi informativi relativi alla Carta e dell'accesso alle informazioni e comunicazioni già messi a disposizione online.

In tutti i casi di scioglimento del contratto, per qualunque ragione (ivi compresi il decesso o la sopraggiunta incapacità di agire del Cliente) il Cliente (o i suoi aventi causa o legali rappresentanti) ha diritto di chiedere alla Filiale il rimborso dell'eventuale saldo residuo della Carta che potrà essere corrisposto, alternativamente, con accredito su altro rapporto in essere presso la Banca e intestato al Cliente o tramite bonifico su rapporto in essere presso altro istituto.

RECLAMI, RICORSI, ESPOSTI - SANZIONI AMMINISTRATIVE APPLICABILI

Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

Il foro competente per qualsiasi controversia tra il Cliente e la Banca è quello del luogo ove il Cliente ha la sua residenza o domicilio.

Il Cliente 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
- . per posta elettronica certificata: Reclami@PEC.Unicredit.EU
- . tramite fax al numero +39 051.6407229
- . online, compilando l'apposito form presente sul sito unicredit.it, sezione Reclami, ricorsi, conciliazione e inadempimenti ABF/ACF.

La Banca risponde entro 15 Giornate Operative dalla ricezione del reclamo. Ove non possa rispondere entro tale termine, la Banca invia al Cliente una risposta interlocutoria, indicando le ragioni del ritardo e il termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva (non superiore a 35 Giornate Operative).

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro i termini di cui sopra, 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 informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, o direttamente alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, la Banca e/o il Cliente 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 - 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, il Cliente 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. In caso di variazione della normativa che disciplina l'ambito della presente clausola, si applicheranno le disposizioni all'epoca vigenti.

GLOSSARIO

Servizio Online Banking	il servizio di Banca Multicanale che comprende automaticamente la funzionalità Documenti on Line - DOL. In caso di Cliente titolare del Servizio Online di buddybank, per Servizio di Banca Multicanale deve intendersi il Servizio Online buddybank accessibile dalla relativa App.
Carta Digitale	Carta rilasciata dalla Banca senza supporto fisico ed i cui dati sono disponibili - dopo l'emissione o dal rinnovo - unicamente nell'ambiente protetto del Servizio di Banca Multicanale a cui il Titolare risulta aderente. La Carta Digitale consente di effettuare unicamente operazioni di pagamento tramite internet ovvero tramite altre soluzioni che non contemplino l'utilizzo della Carta Fisica.
Carta Fisica	Carta rilasciata dalla Banca su supporto fisico che consente al Titolare di effettuare tutte le tipologie di pagamento, il prelievo contante nonché di avvalersi degli ulteriori servizi previsti in contratto.
Sportello	Il punto operativo delle Filiali UniCredit in Italia.
Blocco carta	Blocco dell'utilizzo della carta per smarrimento, furto o contraffazione.
P.I.N. (Personal Identification Number)	Codice segreto personale che deve essere sempre custodito separatamente dalla carta.
Tenuta della carta	La Banca/intermediario gestisce la carta rendendone possibile l'uso da parte del Cliente.
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o su richiesta del Cliente.
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata.
Prelievo di contante	Operazione con la quale il Cliente ritira contante dal proprio conto.
Bonifico - SEPA	Con il bonifico la Banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del Cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso Paesi SEPA.
Bonifico - extra SEPA	Con il bonifico la Banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del Cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso Paesi non-SEPA.
Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del Cliente a un altro conto, eseguito dalla banca/intermediario secondo le istruzioni del cliente.
Addebito diretto	Con l'addebito diretto il Cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla Banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del Cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla Banca/intermediario alla data o alle date convenute dal Cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare (ove non sia noto in anticipo).