

FOGLIO INFORMATIVO**SERVIZIO "ON LINE TU"**

Prodotto venduto da UniCredit SpA tramite le Filiali contraddistinte Agenzia Tu UniCredit

INFORMAZIONI SULLA BANCA**UniCredit S.p.A.**

Sede Sociale: Via Alessandro Specchi 16 - 00186 Roma - Direzione Generale: Piazza Cordusio - 20123 Milano
Tel.: 800.323285 (dall'estero 02.3340.8965)

Fax: 02.3348.6999

Sito Internet: www.unicredit.it

Email: info@unicredit.eu

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 Roma, 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 ON LINE TU

Il servizio Online TU (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 Password Card o UniCredit Pass, di richiedere informazioni sui rapporti bancari (conti correnti, conto titoli, carte di credito o carte prepagate emesse dalla Banca, mutui ecc.) collegati al Servizio, ed effettuare operazioni dispositive, mediante:

- il telefono, componendo l'800.99.15.05 (da rete fissa o cellulare) o il +39 02.30.20.40.30 (dall'estero);
- il computer, collegandosi al sito www.agenziatu.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.agenziatu.it

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, mutui ecc.

CONTI CORRENTI	Internet	Telefonia fissa	
Saldo e movimenti	AI	A	O
Interessi maturati	AI	-	O

Assegni	AI	-	O
Condizioni rapporti bancari	AI	-	O
Bilancio familiare	AI	-	-
Fax con ultimi movimenti	-	A	O
PAGAMENTI	Internet	Telefonia fissa	
Bonifico Italia	AD	-	O
Bonifico periodico	AD	-	O
Bonifico estero online *	AD	-	O
Bonifico SEPA *	AD	-	O
Giroconto	AD	-	O
Imposte e tributi (F24, ICI)	AD	-	-
Pagamento MAV, RAV, REP	AD	-	O
Ricariche telefoniche	AD	A	O
Ricariche servizi prepagati (TV digitale, ecc.)	AD	A	O
Bollettini postali non premarcati	AD	-	-
Bollettini postali premarcati	AD	-	-
Bollette (Telecom, AMG, Enel)	AD	-	O
Rette universitarie	AD	-	O
Donazioni online	AD	-	O
Pagamento effetti	AD	-	O
PagOnline	AD	-	O
Ricarica Genius Card	AD	A	O
Ricariche carte prepagate emesse dalla Banca	AD	A	O
Rimesse convenzionate *	AD	-	-
Lista bonifici	AI	-	O
Lista disposizioni	AI	-	O
Lista disposizioni estero	AI	-	O
Ultimi pagamenti	AI	-	O
Domiciliazione utenze (luce, gas, acqua, ecc.)	AD	-	O
DOCUMENTI ON LINE	Internet	Telefonia fissa	
Estratto conto del conto corrente e, se previsto, estratto conto scalare	AI	-	-
Estratto conto di carte di credito emesse dalla Banca, presso la quale è intrattenuto il relativo conto di regolamento	AI	-	-
Documenti di Sintesi, rendiconti e altre comunicazioni periodiche previsti dalla normativa sulla trasparenza	AI	-	-
Comunicazioni contenenti le proposte di modifica unilaterale delle condizioni economiche e contrattuali	AI	-	-
Contabili relative a bonifici disposti o ricevuti	AI	-	-
Lettera ordinante bonifico rifiutato	AI	-	-
Disposizioni su incassi di portafoglio - maturazione portafoglio - conferme presentazioni di portafoglio - esiti di portafoglio - pagamenti effetti di portafoglio	AI	-	-
Operazioni diverse su conto corrente (es. pagamento MAV, versamenti indiretti e di cassa continua, accrediti vari, riaddebito e rinegoziazione di assegni impagati)	AI	-	-
Lettere di scelta opzione tasso mutuo e avviso di scadenza rata mutuo	AI	-	-
Lettere attestazione interessi mutuo e di quietanza pagamento mutuo	AI	-	-
Lettere operazioni varie relative al mutuo	AI	-	-
Preavvisi e comunicazioni di operazioni societarie	AI	-	-
Comunicazioni - note informative titoli, strumenti e prodotti finanziari (ad es. conferme d'ordine compravendita titoli sottoscrizione obbligazioni e titoli di stato, note informative OPA, informazioni relative ai servizi di custodia ed amministrazione ed ai servizi ed attività di investimento)	AI	-	-
Preavvisi di rimborso titoli - contabili relative al pagamento di cedole	AI	-	-
Rendiconto del conto deposito titoli	AI	-	-
Contabili relative al pagamento cedole - dividendi	AI	-	-
Preavvisi e comunicazioni di rimborsi	AI	-	-

SERVIZI	Internet	Telefonia fissa	
Biglietteria	AI	-	O
Moduli	AI	-	-
Rubrica anagrafiche	AI	-	-
Dati personali (numeri telefonici, email)	AD	-	-
Millegenius Club	AD	A	O
SICUREZZA	Internet	Telefonia fissa	
Sicurezza online	AI	-	-
Limiti operativi	AI	-	O
Storico accessi	AI	-	O
Modifica del codice personale	AD	A	-
Blocco del Servizio	-	-	O
Accesso a Online TU	-	-	-
INFORMAZIONI E ASSISTENZA	Internet	Telefonia fissa	
Ubicazione agenzie ATM	-	-	O
Iniziative commerciali in corso	AI	-	O
Prodotti e servizi	AI	-	O
Assistenza clienti	AI	-	O

* Solo per Clienti possessori di Unicredit Pass

Legenda: (AI) servizi Automatici Informativi; (AD) servizi Automatici Dispositivi; (A) servizi Automatici; (O) servizi con Operatore
Le funzionalità disponibili per la carta prepagata nominativa ricaricabile Genius Card sono evidenziate con sfondo grigio

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 800.99.19.05 (dall'estero: +39.02.3020.4030, 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 dal Servizio.

CONDIZIONI ECONOMICHE

	Valore banca via Internet	Valore banca via telefono
SPESE FISSE		
Canone annuo	€ 0,00	€ 0,00
SPESE VARIABILI		
Commissione di invio comunicazioni in modalità on line (sezione Documenti On Line)	ad eccezione delle comunicazioni di legge che sono gratuite	€ 0,04 -

Per le condizioni applicate alle operazioni effettuate con il Servizio Online TU si vedano i Fogli Informativi dei Rapporti Collegati (conto corrente, conto titoli, carte di credito emesse dalla Banca, carta prepagata nominativa ricaricabile Genius Card).

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 richiesta di cui all'art. 16, primo comma.

RECLAMI – DEFINIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

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

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se l'Aderente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 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.

Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria l'Aderente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo:

- 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.

La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui l'Aderente abbia esperito il procedimento di cui al comma precedente presso l'ABF.

Le disposizioni sopra indicate valgono anche per le controversie che dovessero sorgere tra la Banca e gli eventuali garanti dell'Aderente.

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.
S.E.P.A. Single Euro Payment Area	area unica dei pagamenti in euro, rappresentata dai Paesi dell'Unione Europea, cui si aggiungono Islanda, Norvegia, Liechtenstein e Svizzera, in cui tutti i consumatori, le imprese e gli altri operatori economici, dal 28.1.2008 possono effettuare pagamenti in euro con la stessa facilità e sicurezza su cui possono contare attualmente all'interno dei propri confini nazionali.