

Norme sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (D.lgs 1/9/93 n. 385 – Delibera CICR 4/3/03 Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia 29/7/2009 e successive modifiche).

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca UBAE S.p.A.

Sede Legale e Direzione Generale: Via Quintino Sella, 2 – 00187 Roma

Filiale: Piazza A. Diaz, 7 - 20123 Milano

Telefono Roma: 06423771 Fax: 064204641

Telefono Milano: 027252191 Fax: 0642046415

E-mail: info@ubae.it Sito internet: www.bancaubae.it

Iscritta al n° 4729 dell'Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari.

ABI: 03598

Codice Fiscale: 00716130588

Partita IVA: 00925501009

Aderente al FITD (Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi)

Dati di chi entra in contatto con il cliente solo in caso di offerta *Fuori Sede*:

Nome/Cognome: _____

Indirizzo: _____

Telefono: _____ Email: _____

CHE COSA E' IL SERVIZIO DI HOME BANKING

È il servizio di **Internet Banking** di Banca UBAE S.p.A. **destinato ai privati**, ovvero clienti consumatori e clienti al dettaglio che, a fronte della consegna di un'utenza, di una password e di un dispositivo O.T.P. (One Time Password) in grado di generare di volta in volta i codici di sicurezza necessari a confermare l'operazione disposta, permette di accedere ad un'area web riservata e protetta nella quale è possibile svolgere operazioni di tipo consultivo e/o dispositivo.

Il servizio di Home Banking offre due funzionalità diverse :

- **Informativa**: tramite cui è possibile effettuare solo operazioni di consultazione.
- **Dispositiva**: tramite cui è possibile effettuare pagamenti. Per utilizzare le funzioni dispositive è necessario utilizzare i codici generati dal dispositivo O.T.P.

In particolare, il cliente, dopo aver effettuato l'accesso dal proprio computer potrà:

- consultare i saldi, i movimenti e le condizioni relative ai rapporti;
- consultare l'elenco delle domiciliazioni utenze attivate;
- consultare la situazione degli assegni;
- consultare la situazione dei finanziamenti concessi dalla Banca;
- consultare le comunicazioni e i messaggi della Banca.

Se il servizio è dispositivo, il cliente potrà eseguire funzioni di pagamento come bonifico Sepa, bonifico estero, bollettino postale o bancario, ricarica di credito telefonico cellulare, pagamenti EBILL.

Al servizio di Home Banking di Banca UBAE si accede dall'indirizzo www.bancaubae.it e dopo aver inserito il proprio Codice Utente, la Password ed il PIN Number creato dall'utente la prima volta che accede al servizio.

Il codice OTP serve solo alla conferma di un'operazione dispositiva.

Il servizio di Home Banking consente l'immissione di disposizioni mediante data entry digitazione manuale, non consente quindi l'importazione di disposizioni da file.

In caso di dimenticanza o smarrimento dei propri codici di accesso è disponibile un **servizio di Help Desk**, dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 22 ed il sabato dalle ore 8 alle ore 14, telefonando al numero 800 035088 oppure al numero +39 0521 1922194 se si chiama dall'estero.

CARATTERISTICHE E PRINCIPALI RISCHI

- uso fraudolento dello strumento da parte di terzi;
- rischio di anomalie legate all'utilizzo di sistemi di comunicazione a distanza, dipendenti dalla fornitura del servizio di accesso alla rete internet;
- sottrazione o smarrimento del sistema di identificazione ed utilizzo delle funzioni informative del medesimo prima che il cliente possa richiederne il blocco;
- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche ove contrattualmente previsto;

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

| | | |
|--------------|--|---------|
| COSTI | Periodicità canone | mensile |
| | Canone mensile funzione dispositiva (comprensiva della funzione informativa) | € 1,00 |
| | Attivazione | Esente |
| | Una tantum attivazione dispositivo OTP | € 6,00 |
| | Una tantum sostituzione dispositivo OTP | € 10,00 |

Bonifici on line

Gli ordini di pagamento saranno eseguiti (data esecuzione) nel corso della stessa giornata lavorativa della richiesta, se inviati e confermati entro le ore 16.00 per i bonifici SEPA ed entro le ore 13.30 per i bonifici extra SEPA.

Nel caso l'operazione venga disposta oltre gli orari indicati, le operazioni verranno eseguiti durante il primo giorno lavorativo successivo.

In caso l'operazione venga disposta durante una giornata non lavorativa, verrà eseguita durante la prima giornata lavorativa successiva.

| | | |
|--------------|---|--------|
| COSTI | Commissione per singolo bonifico on line: | € 1,00 |
| | • Bonifico SEPA | |
| | Commissione per bonifico urgente o di importo rilevante (BIR) | € 2,00 |

| | | |
|--|---------------------------------|---------|
| | • Bonifico extra SEPA | € 40,00 |
| | Disposizioni con servizio EBILL | € 1,30 |
| | Ricarica cellulare | € 0,00 |
| | Pagamento bollettino postale | € 2,00 |
| | Pagamento bollettino bancario | € 2,00 |

Per quanto non espressamente specificato, si rimanda alle condizioni economiche dei singoli servizi (come da contratti e fogli informativi dei relativi servizi). I fogli informativi sono disponibili presso le filiali e sul sito della Banca.

DISPOSITIVO O.T.P.

In aggiunta al Codice Utente, alla password ed al PIN, per l'esecuzione di tutte le tipologie di pagamento il cliente dovrà confermare le operazioni inserendo il codice di sicurezza generato dal sistema OTP (One Time Password) fornito dalla Banca alla propria clientela ed avente durata di utilizzo limitata nel tempo. Le caratteristiche del dispositivo e le modalità di utilizzo della funzionalità O.T.P. sono dettagliatamente indicate nella "Guida operativa all'Internet Banking" consegnata all'atto della sottoscrizione del contratto.

E' prevista la consegna di un solo dispositivo O.T.P. per utenza. Il dispositivo è strettamente personale ed ha una durata di circa tre anni (a seconda dell'uso che ne viene fatto e quindi del consumo di batteria che ne consegue). Al momento dello spegnimento definitivo, il cliente dovrà recarsi presso la filiale ove intrattiene il proprio rapporto di Internet Banking per la sostituzione dello stesso.

Inoltre, **si consiglia** di:

- accedere all'Area Internet Banking sempre tramite il sito ufficiale della Banca;
- installare ed aggiornare periodicamente un programma antivirus;
- modificare sistematicamente la propria password di accesso; la personalizzazione della password è uno strumento a difesa dei propri dati sensibili. Dopo aver digitato per quattro volte una

password non corretta viene richiesto il *captcha* (test fatto di una o più domande a cui rispondere). Dopo cinque inserimenti errati del *captcha*, l'accesso viene bloccato. In tal caso, andrà contattato l'Help Desk;

- attivare il servizio gratuito di alert via SMS che permette di essere tempestivamente avvisati nel caso di operazioni disposte tramite Internet su conti o sulle carte di debito collegate, sulla base dei limiti di importo in essere. Al servizio si accede tramite l'inserimento di un codice Utente e una Password consegnati al cliente dal personale della Banca in sede di sottoscrizione del contratto specifico.

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del servizio dandone comunicazione scritta a mezzo raccomandata all'altra parte.

La Banca si impegna a dare corso alla richiesta di estinzione del servizio avanzata dal cliente entro 10 gg.

Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca (Via Quintino Sella, 2 00187 Roma) a mezzo raccomandata a.r. ovvero a mezzo posta elettronica all'indirizzo reclami@ubae.it o all'indirizzo di posta elettronica certificata compliance@pec.ubae.it.

In caso di reclamo avente ad oggetto servizi di pagamento, la Banca si pronuncia entro 15 (quindici) giornate operative dalla ricezione del medesimo; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro i suddetti 15 (quindici) giorni, per motivi indipendenti dalla propria volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare le 35 (trentacinque) giornate operative.

In caso di reclamo e contestazioni relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari (es. conti correnti) la Banca risponde entro 30 (trenta) giorni.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il predetto termine, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria può rivolgersi all' Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, richiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, ovvero presso la Banca.

Il Cliente può, inoltre, consultare la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF disponibile sul sito internet della Banca (www.bancaubae.it) nella sezione dedicata alla "Trasparenza".

Qualora dovesse insorgere una controversia con la Banca, il Cliente può attivare una procedura di conciliazione consistente nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca stessa, grazie all'intervento di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia) che offre i servizi di mediazione e arbitrato con l'obiettivo di concludere in tempi brevi e in modo economico le controversie, senza ricorrere alla magistratura.

Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria nel caso in cui la conciliazione fallisca.

LEGENDA

| | |
|----------------------------------|---|
| Bonifico SEPA | La banca trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto verso paesi SEPA. |
| Bonifico extra SEPA | La banca trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto verso paesi non-SEPA. |
| CLIENTE CONSUMATORE | La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. |
| CLIENTE AL DETTAGLIO | I consumatori; le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro-imprese. |
| OTP | Dispositivo OTP (token o chiavetta), consegnato dalla filiale, necessario a generare un codice "usa e getta" per l'inserimento di operazioni dispositive nella piattaforma Internet Banking. |
| PROFILO CONSULTIVO O INFORMATIVO | Profilo che permette solo la visualizzazione delle informazioni relative al rapporto contrattuale in essere. |
| PROFILO DISPOSITIVO | Profilo che consente di utilizzare le "Funzioni Informative" e quelle che permettono di disporre pagamenti online. |
| CAPTCHA | Test - costituito da una o più domande a cui è chiesto di fornire risposta - volto a determinare se l'utente sia una persona e non un computer. |
| AREA SEPA | Paesi dell'Unione Europea che utilizzano l'euro come loro valuta più i paesi dell'Unione che utilizzano una valuta diversa dall'euro più i cinque paesi non appartenenti all'Unione, ma che effettuano pagamenti in euro (Islanda, Norvegia, Liechtenstein, Svizzera e Principato di Monaco). |