

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 nazionali SEPA ed entro le ore 13.30 per i bonifici esteri.

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: • Bonifico SEPA nazionale	€ 1,00
	Commissione per bonifico urgente o di importo rilevante (BIR)	€ 2,00
	Bonifico estero non 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., a mezzo posta elettronica all'indirizzo reclami@ubae.it oppure compliance@cert.ubae.it.

La banca deve rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

1) in caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
 - fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro;
 - senza limite di importo quando si chiede di accertare diritti, obblighi e facoltà.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.

- Conciliatore Bancario Finanziario anche in assenza di preventivo reclamo

2) in caso di controversie inerenti i servizi e le attività di investimento:

- Ombudsman - Giurì Bancario: entro due anni dal fatto contestato, nei limiti di € 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
- Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.

Per saper come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere all'intermediario.

LEGENDA

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.

