

SERVIZI DIGITALI CRÉDIT AGRICOLE-PRIVATI**INFORMAZIONI SULLA BANCA****Crédit Agricole Italia S.p.A.**

Sede legale: Via Università 1 - 43121 Parma

Telefono: 800 771 100 - dall'estero: 0039 06 52 799 440

Fax: 02 89 542 750 - dall'estero 0039 02 89 542 750

Indirizzo di posta elettronica: info@credit-agricole.itSito internet: <https://www.credit-agricole.it>

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5435 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 6230.7. Soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Crédit Agricole S.A.

SOGGETTO CHE CURA L'OFFERTA FUORI SEDE

Nome e Cognome / Ragione sociale	Sede (indirizzo)
<hr/>	<hr/>
Telefono	Email
<hr/>	<hr/>

CHE COSA SONO I SERVIZI DIGITALI CRÉDIT AGRICOLE - PRIVATI

I Servizi digitali Crédit Agricole-Privati permettono ai consumatori di effettuare operazioni dispositive e informative su rapporti propri o di cui si è delegati, colloquiando direttamente con la Banca per via telematica (internet - telefono cellulare - telefono fisso).

Per attivare i Servizi digitali Crédit Agricole- Privati è necessario essere titolari di uno dei conti correnti previsti per i consumatori, si precisa che per Conto Crédit Agricole Teen, sono attivabili le sole funzioni informative.

Il servizio Internet e Mobile è accessibile tramite il sito della Banca (<https://www.credit-agricole.it>) e tramite telefono cellulare di ultima generazione. Il servizio Banca Telefonica è disponibile chiamando con telefono fisso o cellulare il Numero Verde 800 771 100 (dall'estero 0039 0521 954940). Il servizio Sms Informativo permette la ricezione di sms sul cellulare indicato per operazioni di addebito e accredito.

Ulteriori rischi, aggiuntivi rispetto a quelli indicati nei relativi Fogli Informativi dei conti correnti:

- impossibilità di utilizzo del servizio per interruzioni e malfunzionamenti dei collegamenti internet e telefonici;
- smarrimento, furto ed eventuali usi illegittimi degli strumenti operativi di accesso e di autorizzazione del servizio (identificativo cliente, identificativo operatore, password di accesso e dispositive);
- intercettazioni e manomissioni da parte di terzi delle comunicazioni intercorse con la Banca;
- impedimenti dovuti a cause di forza maggiore che determinano l'impossibilità per la Banca di ricevere, inviare ed elaborare i flussi elettronici per conto del cliente.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE
SPESE FISSE

VOCI DI COSTO	VALORE
Canone annuo	24,00 euro
Periodo di gratuità iniziale - n.mesi dalla prima attivazione del servizio	0
Commissione annuale securcall: attivazione e utilizzo cellulare principale per conferma disposizioni	0,00 euro
- attivazione e utilizzo altro cellulare (massimo due) per conferma disposizioni	5,00 euro

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE
COMMISSIONI PER PAGAMENTI VARI

VOCI DI COSTO	VALORE
Richiesta /revoca domiciliazione utenze: tramite internet	0,00 euro
- tramite phone banking	0,00 euro

SERVIZIO SMS INFORMATIVO

VOCI DI COSTO	VALORE
Commissione avviso per prelievi di contante / pagamenti con carta di debito	0,10 euro
Giorni di gratuità iniziale a partire dalla data di prima attivazione del servizio	90
Commissione avviso addebito assegno	0,00 euro
Commissione avviso a fronte di servizi informativi e di segnalazioni	0,16 euro
Valuta di addebito (addebito cumulativo di tutti gli sms effettuati nel mese stesso)	ultimo gg mese rif.

QUOTAZIONE E INFORMATIVA FINANZIARIA

VOCI DI COSTO	VALORE
Canone mensile quotazioni: Fondi e Sicav : accesso base	0,00 euro
Canone mensile quotazioni: Fondi e Sicav : accesso advanced	0,50 euro
Canone mensile quotazioni: Italia MOT EUROMOT Covered warrant: tempo reale	0,00 euro
Canone mensile quotazioni: Germania XETRA: quotazioni ritardate	0,00 euro
Canone mensile quotazioni: Germania XETRA: tempo reale (opzionale)	20,00 euro
Canone mensile quotazioni: Euronext: quotazioni ritardate	0,00 euro
Canone mensile quotazioni: Euronext: tempo reale (opzionale)	9,00 euro
Canone mensile quotazioni: Gran Bretagna LSE: quotazioni ritardate	0,00 euro

VOCI DI COSTO	VALORE
Canone mensile quotazioni: Gran Bretagna LSE: tempo reale (opzionale)	9,00 euro
Canone mensile quotazioni: Spagna IBEX: quotazioni ritardate	0,00 euro
Canone mensile quotazioni: Spagna IBEX: tempo reale (opzionale)	9,00 euro
Canone mensile quotazioni: USA NASDAQ: quotazioni ritardate	0,00 euro
Canone mensile quotazioni: USA NASDAQ: tempo reale (opzionale)	4,50 euro
Canone mensile quotazioni: USA NYSE: quotazioni ritardate	0,00 euro
Canone mensile quotazioni: USA NYSE: tempo reale (opzionale)	4,50 euro
Canone mensile quotazioni: Book a 5 livelli Azioni Italia + Covered Warrant: tempo reale	0,00 euro
Canone mensile quotazioni: Push (opzionale)	5,00 euro
Canone mensile informativa finanziaria: Radiocor: analisi fondamentale base	0,00 euro
Canone mensile informativa finanziaria: Web-Sim: analisi fondamentale avanzata (opzionale)	5,00 euro
Canone mensile informativa finanziaria: Web-Sim: analisi tecnica (opzionale)	5,00 euro
Canone mensile informativa finanziaria: Consensus (opzionale)	5,00 euro
Tools Alerts attraverso sms (opzionale per ogni sms)	0,16 euro
Tools Portafoglio virtuale	0,00 euro
Tools WatchList	0,00 euro

ALTRO

VOCI DI COSTO	VALORE
Invio documento di sintesi periodico (costo non applicato in caso di invio contestuale al DDS del conto corrente): cartaceo	0,85 euro
- online	0,00 euro

DISCONOSCIMENTI OPERAZIONI NON AUTORIZZATE

È il processo attraverso il quale il cliente può richiedere il rimborso e/o la rettifica di un'operazione che non ha autorizzato o che non è stata correttamente eseguita. Un'operazione di pagamento è "non autorizzata" quando manca il consenso del cliente all'esecuzione della stessa; si definisce, invece, non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme alle istruzioni impartite dallo stesso (ad es. importo non corretto).

In tali casi, il cliente può provvedere immediatamente a bloccare lo strumento di pagamento e può richiedere il rimborso o la rettifica mediante una segnalazione da effettuarsi in filiale oppure in App tramite Servizi digitali Crédit Agricole - Privati e Servizi digitali Crédit Agricole - Piccole Imprese.

Per le modalità con cui bloccare tempestivamente gli strumenti di pagamento, è possibile consultare le istruzioni contenute alla pagina dedicata <https://www.credit-agricole.it/contatti/blocco-carte>

La banca è tenuta ad analizzare la segnalazione e - ove sussistano i requisiti - a rimborsare l'addebito entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del disconoscimento. Qualora, anche successivamente, risulti che l'operazione era stata autorizzata e/o che la richiesta non fosse fondata, la banca ha diritto di ottenere la restituzione dell'importo dal cliente.

Non possono essere disconosciute le operazioni compiute da oltre 13 mesi rispetto al momento in cui è effettuata la segnalazione.

È opportuno che il cliente fornisca tutte le informazioni utili in merito all'operazione oggetto di disconoscimento. La banca può richiedere ulteriori informazioni ai fini della valutazione della richiesta. Nel caso in cui il cliente non sia soddisfatto dall'esito della richiesta di disconoscimento, può formulare un reclamo.

Per saperne di più visita la pagina dedicata nel sito della banca dove sono disponibili le indicazioni operative da seguire in caso di disconoscimento di operazioni non autorizzate <https://www.credit-agricole.it/disconoscimento-operazioni>

RECESSO E RECLAMI

RECESSO DAL CONTRATTO

Il Cliente ha facoltà di recedere in ogni momento e senza penalità dai "Servizi digitali Crédit Agricole-Privati" mediante apposita comunicazione scritta da inviarsi alla Banca. La Banca può recedere dal contratto con un preavviso, salvo diversamente previsto nel modulo di attivazione, di almeno due mesi, trasmettendo apposita comunicazione scritta al Cliente.

Resta fermo il diritto della Banca di recedere dal contratto senza preavviso, in presenza di un giustificato motivo, dandone immediata comunicazione al Cliente. Il Cliente è tenuto ad adempiere tutte le obbligazioni sorte a suo carico prima del recesso ed è tenuto alla restituzione immediata alla Banca degli eventuali strumenti dispositivi relativi. In caso di mancata restituzione degli stessi la Banca darà comunque corso all'estinzione del rapporto applicando l'eventuale penale come dettagliata nel Documento di sintesi relativo a ciascun servizio collegato. Il Cliente resta responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'utilizzo del servizio, successivamente alla cessazione del rapporto.

La Banca provvederà a mettere a disposizione del Cliente la somma risultante a suo credito, ovvero a comunicargli l'importo da lui dovuto alla Banca stessa entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso.

Sia in caso di recesso del Cliente che della Banca, sarà comunque assicurata l'esecuzione degli ordini già impartiti dal Cliente, sempre che ricorrano tutte le condizioni previste dalla legge e dal contratto per l'esecuzione di tali ordini e nei limiti dei fondi disponibili.

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

N° 30 giorni.

RECLAMI

I reclami vanno inviati per posta al Servizio Reclami Crédit Agricole Italia S.p.A in Via Università, 1 - 43121 Parma o all'indirizzo mail: reclami@credit-agricole.it, oppure all'indirizzo di posta elettronica certificata: reclami@pec.credit-agricole.it.

La banca dovrà rispondere:

- entro 15 giornate operative dal ricevimento di un reclamo riguardante la prestazione di servizi di pagamento. Qualora la Banca non possa rispondere entro il termine indicato, invierà una risposta interlocutoria indicando chiaramente le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva, non superiore alle 35 giornate operative;
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento di un reclamo riguardante tematiche diverse dalla prestazione dei servizi di pagamento.

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

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito <https://www.arbitrobancariofinanziario.it>, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca;
- uno dei seguenti organismi di conciliazione per attivare il procedimento di mediazione come stabilito dal contratto:
 - Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal "Conciliatore Bancario Finanziario", Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR (iscritto al n. 3 del registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia);
 - Organismo di Conciliazione Forense di Milano (iscritto al n. 36);
 - Organismo di mediazione forense di Roma (iscritto al n. 127);
 - Organismo di Mediazione dell'Ordine degli Avvocati di Napoli (iscritto al n. 267);
 - Organismi costituiti rispettivamente dall'Ordine degli Avvocati di Piacenza, Parma, Pordenone e La Spezia;
 - ogni altro organismo iscritto nel medesimo registro, previo accordo con l'altra parte.

GLOSSARIO

TERMINI	SPIEGAZIONE
Securecall	Modalità di conferma delle operazioni svolte tramite codice da digitare sul telefono cellulare del cliente.
Servizio SMS INFORMATIVO	SMS INFORMATIVO è il servizio che permette di ottenere informazioni (quali per esempio: saldo contabile, somma disponibile, ultimi 5 movimenti) e segnalazioni (quali per esempio: avviso accredito bonifico, stipendio, pensione; avviso accredito cedole; avviso addebito bonifico; avviso addebito estratto conto carta di credito).