

## **Guida al servizio Area Riservata Clienti**

*Ultimo aggiornamento: Novembre 2010*

### **Indice degli argomenti**

---

- Come aderire
- Chi può aderire
- Come accedere all'area riservata
- Problemi di accesso all'area riservata
- Come navigare all'interno dell' area riservata
- Consigli per la sicurezza dei dati personali

### Come aderire

---

- **Dal sito [www.ucfin.it](http://www.ucfin.it) > Area Clienti è possibile scaricare il pdf del contratto di adesione:** il contratto di adesione va stampato compilato in tutte le sue parti e firmato seguendo le indicazioni in esso contenute.
- Il documento andrà poi inviato a UniCredit – Servizio Area Riservata Clienti  
Via Tortona 33 - 20144 Milano.
- **Una volta ricevuto il contratto e verificata la completezza dei dati inseriti UniCredit trasmette via e-mail**, alla casella indicata dal richiedente, **il codice di adesione:** si tratta d'un codice composto da otto cifre, che resta invariato nel corso del tempo e, in caso di smarrimento, può essere richiesto nuovamente alla Banca.
- **Il codice personale segreto (PIN)** composto da cinque cifre, **viene invece spedito tramite posta prioritaria in busta sigillata** successivamente al codice di adesione.

### Chi può aderire

---

- **Il servizio può essere richiesto da tutti i mutuatari di UniCredit ed è individuale:** ad esempio per un mutuo cointestato a 2 persone entrambi possono fare separatamente richiesta di adesione; oppure una persona che ha accesso a più di un finanziamento ipotecario con UniCredit potrà controllare tutti i suoi mutui tramite un unico codice di adesione.
- **Il servizio non può essere richiesto dai garanti.**

### Come accedere all'area riservata

---

- **Per accedere al servizio l'utente registrato** deve andare sul sito [www.ucfin.it](http://www.ucfin.it) area clienti.
- **Successivamente deve inserire il codice di adesione e il PIN.**
- **Al primo accesso**, per aumentare ulteriormente il livello di sicurezza viene richiesto di modificare il PIN, impostandone uno nuovo, magari più facile da memorizzare.

### Problemi di accesso all'area riservata

---

- **Per problemi di accesso si intendono** quelli derivanti da blocco automatico del sistema, dallo smarrimento del codice di adesione e/o del PIN.
- **Blocco del servizio:** se un utente prova ad accedere per più di 3 volte digitando il codice di adesione e/o il PIN in modo errato il servizio viene bloccato automaticamente per motivi di sicurezza.
- **Smarrimento o sottrazione del codice di accesso e/o del PIN:** in questi casi bisogna procedere immediatamente alla sospensione temporanea del servizio attraverso il blocco automatico del servizio (vedi punto precedente di questo paragrafo).
- **In caso di smarrimento o sottrazione dovrà essere sporta regolare denuncia** all'Autorità Giudiziaria, inoltrandone una copia a UniCredit - Servizio Area Riservata Clienti (Via Tortona 33 - 20144 Milano).  
**Per riattivare il servizio bloccato si dovrà presentare una richiesta scritta (previa consegna di copia della denuncia sopra citata)** a UniCredit - Servizio Area Riservata Clienti (Via Tortona 33 - 20144 Milano), che provvederà a emettere un nuovo PIN.  
Nel caso in cui il blocco sia stato predisposto per motivi diversi da quello del furto e dello smarrimento, è possibile chiedere di mantenere i codici originari o chiederne la riemissione.
- **Come sbloccare o richiedere il codice di adesione e/o il PIN:** nella stessa pagina di accesso al servizio è presente un form per richieste di questo tipo. **Attenzione:** nel caso di smarrimento del codice di adesione questo viene ripristinato e inviato via posta all'utente, mentre nel caso di smarrimento del PIN ne viene generato uno nuovo, sempre inviato via posta prioritaria.

---

### Requisiti hardware e software per l'utilizzo del servizio

È necessario disporre di un **computer con queste caratteristiche minime:**

- **processore** Pentium o equivalente con almeno 32 MB di memoria RAM
- **scheda video** SVGA e **monitor** a risoluzione 800x600 pixel con almeno 65.000 colori
- **sistema operativo** Windows 95 / 98 / 2000/ NT / Me / XP o Mac OS
- **collegamento a Internet** con un **browser** Microsoft Internet Explorer (versione 5.0 o successiva) o Netscape (versione 4.75 o successiva) con crittografia a 128 bit

### Come navigare all'interno dell' area riservata

---

- **home page**: è la prima pagina visibile dopo l'accesso al servizio, dove sono presenti eventuali news di interesse per il cliente. **Per tornare all'home page** è sufficiente cliccare sul logo in alto a sinistra.
- **finanziamenti > situazione mutui**: è la sezione contenente le informazioni sul mutuo. E' necessario prima selezionare dalla tendina il rapporto che si intende visualizzare, dopodichè si viene indirizzati alla pagina contenente:
  - l'importo erogato e la data di erogazione
  - l'importo residuo da rimborsare e il numero di rate residue
  - l'importo delle prossime 20 rate, con l'indicazione, per ogni rata, della quota capitale, di quella interesse e di altre spese mensili (ad esempio le eventuali spese di gestione annua del mutuo)
- **finanziamenti > documenti on line**: da questa sezione è possibile scaricare documentazione con valore legale; una volta selezionato il "tipo di rapporto", il "tipo di documento" ed il "periodo di riferimento" è necessario cliccare sul bottone "ricerca" a fondo pagina per poter visualizzare documenti eventualmente presenti.  
Attualmente sono disponibili:
  - Documento di sintesi finanziamenti
  - Lettera attestazione interessi
  - Lettera di scelta opzione tasso
- **finanziamenti > domande frequenti**: questa pagina contiene le domande più frequenti rivolte al nostro servizio di post-vendita e il collegamento ad un **modulo per contattare via e-mail il nostro Servizio Clienti**.
- **finanziamenti > gestione codici di sicurezza**: questa funzionalità permette di modificare il PIN di accesso.

### Consigli per la sicurezza dei dati personali

---

Le chiavi di accesso al servizio vanno ben tutelate. In particolare il codice PIN è strettamente personale e va tenuto segreto, evitando di trascriverlo su qualsiasi documento.

**Oltre a una normale riservatezza, è consigliabile adottare alcuni accorgimenti:**

- modificare periodicamente il proprio codice PIN, per evitare che venga conosciuto ed utilizzato da terzi estranei;
- non utilizzare gli stessi codici anche per altri servizi. Può aiutare la memoria, ma è altamente sconsigliato: aumentano le probabilità di essere intercettati da terzi estranei e quindi di perdere la riservatezza dei dati;
- evitare la modalità di "memorizzazione automatica" della propria password sul browser (Explorer, Netscape, ecc...), altrimenti chiunque può accedere ai codici utilizzando quel computer. Se la funzione "completamento automatico" sul browser è già attiva, disattivarla;
- non fornire mai informazioni personali a siti "sospetti"
- si consiglia di dotarsi e di aggiornare periodicamente il software antivirus e/o firewall del proprio PC con le ultime versioni disponibili;
- Come capire se c'è da fidarsi? Controllare l'icona "lucchetto chiuso" nella barra di stato del browser. In alcuni siti, come nel nostro, per visualizzare il lucchetto bisogna aprire un link in una nuova finestra (menù tasto destro del mouse).