

Norme per la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari ai sensi degli artt. 115 e segg. T.U.B.

## FOGLIO INFORMATIVO

# SERVIZIO BANCA MULTICANALE PLUS

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

#### UniCredit S.p.A.

Sede Sociale e Direzione Generale: Piazza Gae Aulenti 3 - Tower A - 20154 Milano

Tel.: 800.323285 (dall'estero 02.3340.8965)

Fax: 02.3348.6999

Sito Internet: [www.unicredit.it](http://www.unicredit.it)

Contatti: <http://www.unicredit.it/contatti>

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 Milano-Monza-Brianza-Lodi, 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

#### SOCIETA' DELEGATE DALLA BANCA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO

Struttura Tecnica Delegata: UniCredit Business Integrated Solutions  
S.C.p.A.  
Via Livio Cambi 1  
20151 Milano

Help Desk: 848.69.06.00

### CHE COS'È IL SERVIZIO BANCA MULTICANALE PLUS

Banca Multicanale Plus è il sistema di servizi di Electronic Banking per le Imprese, fruibile mediante connessione Internet sul sito [www.unicredit.it](http://www.unicredit.it). Fornisce l'operatività multibanca in standard CBI (Corporate Banking Interbancario) e servizi innovativi Real-Time (in tempo reale) con UniCredit.

Banca via Internet CBI garantisce su Internet i massimi livelli di sicurezza, in fase di validazione delle operazioni, mediante l'utilizzo di UniCredit Pass, oltre alla cifratura ed autenticazione dei flussi telematici scambiati con le Banche.

Si ricorda che per l'attivazione del Servizio Banca Multicanale Plus è indispensabile che sia attivo un conto corrente e che sia stato sottoscritto il contratto di Banca Multicanale per Azienda.

#### Funzioni della banca via telefono

Una volta in contatto telefonico con la Banca l'Aderente accede ad un primo menù, all'interno del quale può scegliere tra le varie funzionalità.

**CONTACT CENTER:** servizio di Help Desk per i clienti curato da UniCredit Business Integrated Solutions S.C.p.A. in qualità di Struttura Tecnica Delegata Tel. 848/690300 e 045/8064628 - tutti i giorni (domenica e festivi inclusi), dalle ore 7.00 alle 23.00.

Banca Multicanale Plus è un prodotto di electronic banking che garantisce all'impresa la piena operatività sui rapporti in essere presso la banca Proponente e 1 o più banche Passive direttamente dalla propria sede: si tratta quindi di un

"canale" di trasmissione/ricezione di flussi elettronici e pertanto non presenta rischi specifici, strettamente collegati al prodotto.

Il servizio garantisce all'Aderente la piena operatività sui rapporti collegati: si tratta quindi di un canale di trasmissione/ricezione di flussi elettronici e pertanto non presenta rischi specifici, strettamente collegati al servizio.

Tra i rischi va tenuto presente il rischio di utilizzo del servizio da parte di terzi a causa della perdita dei codici di identificazione. L'Aderente è infatti tenuto a conservare con la massima cura e riservatezza e mantenere segreti gli strumenti, i dispositivi che consentono l'identificazione, l'accesso e l'operatività, restando egli stesso responsabile di ogni conseguenza dannosa che ne possa derivare. L'Aderente ha tuttavia la facoltà di richiedere il blocco del servizio.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

SPESE FISSE	
Canone mensile	euro 15,00
Maggiorazione del canone mensile, applicata in caso di attivazione della funzionalità My Business Manager (MBM)	euro 5,00
Non si estendono alla maggiorazione eventuali agevolazioni applicate al canone.	
SPESE VARIABILI	
Traffico Corporate Banking Interbancario (C.B.I.) da e verso le banche passive:	
- costo per ogni record informativo	euro 0,0052
- costo per ogni record disposizione/esito	euro 0,0258
I costi sopra indicati sono assoggettati ad I.V.A.	22,00 %
Tali costi vengono fatturati direttamente da Unicredit S.p.A.	
- in via mensile posticipata per il canone	
- nel primo ciclo di fatturazione mensile successiva per le prestazioni "a consumo" (traffico C.B.I. Banche passive)	

## RECESSO E RECLAMI

### RECESSO

L'Aderente e la Banca hanno facoltà di recedere dal Contratto in qualunque momento, con preavviso di almeno 1 (uno) mese rispetto alla data di efficacia del recesso stesso, dandone comunicazione scritta all'altra parte. In caso di recesso dal Servizio CBI l'Aderente ha l'obbligo di darne comunicazione scritta a tutti i soggetti al proprio interno abilitati all'uso del Servizio CBI.

La Banca è tenuta ad effettuare il Servizio CBI per tutte le disposizioni che pervengano entro il giorno lavorativo precedente la data di efficacia del recesso.

La Banca ha facoltà di recedere dandone tempestiva comunicazione scritta all'Aderente, per giusta causa e comunque per uno qualsiasi degli eventi di seguito elencati:

- soppravvenuta e comprovata impossibilità della Banca e della STD di garantire adeguati livelli di funzionamento del Servizio CBI, per cause non imputabili alla Banca o alla STD stessa;
- iniziative o fatti, riferibili alla gestione della rete di trasmissione ed elaborazione dati, che rendano l'erogazione del Servizio CBI particolarmente difficoltosa ovvero diminuiscano il livello di sicurezza ovvero comportino condizioni eccessivamente onerose rispetto a quelle in atto;
- necessità di conformare il Servizio CBI a norme di legge e regolamenti ovvero a disposizioni e direttive di una autorità superiore, anche sovranazionale, inerenti la formazione e trasmissione di documenti attraverso strumenti informatici;
- estinzione dei rapporti bancari ai quali il Servizio CBI consente di accedere;
- impossibilità per la Banca di fornire il Servizio CBI per cause di Forza Maggiore ovvero per causa ad essa non imputabile.

Rimane ferma la facoltà delle parti di recedere dai servizi di pagamento nei limiti e con le modalità previste dalle "Norme per la prestazione di servizi di pagamento".

### RECLAMI, RICORSI, ESPOSTI - SANZIONI AMMINISTRATIVE APPLICABILI

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 - Indirizzo PEC: Reclami@PEC.Unicredit.EU. La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento. Se l'Aderente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro il termine dei 60 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](http://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, fermo quanto indicato

al comma successivo.

Per la grave inosservanza degli obblighi posti a carico della Banca in qualità di emittente, la Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 32 del D.Lgs. n.11/2010, irroga sanzioni amministrative pecuniarie da un minimo di 10.000 euro ad un massimo di 200.000 euro nei confronti dei soggetti che svolgono attività di amministrazione o di direzione e controllo nonché dei dipendenti della Banca. In caso di reiterazione delle violazioni può essere anche disposta la sospensione dell'attività di prestazione dei servizi di pagamento.

Nel caso in cui sorga una controversia tra l'Aderente e la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, con riferimento ai servizi di pagamento, 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 - Indirizzo PEC: Reclami@PEC.Unicredit.EU.. La Banca deve rispondere entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative, invia al Cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate operative. Se l'Aderente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro il termine di cui al comma che precede 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](http://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, fermo quanto indicato al comma successivo.

Prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, la Banca e/o l'Aderente devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo, ai sensi dell'art. 5 comma 1 bis Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://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, oppure

- all'Arbitro Bancario Finanziario.

Ferma la disciplina in materia di reclami, l'Aderente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

La normativa vigente definisce le sanzioni amministrative e pecuniarie applicabili alla Banca, ai soggetti dei quali si avvale in forza di esternalizzazione di funzioni nonché dei soggetti che svolgono funzione di amministrazione e di direzione e dei dipendenti nel caso di violazioni degli obblighi della Banca stessa in relazione alla prestazione di servizi di pagamento.

In caso di variazione della normativa che disciplina l'ambito della presente clausola, si applicheranno le disposizioni all'epoca vigenti.

## LEGENDA

<b>S.T.D. (Struttura Tecnica Delegata)</b>	È un organismo di natura bancaria, delegato a svolgere, nella vece della banca proponente e/o della banca passiva, la gestione dei dati.
<b>Banca Proponente</b>	È la banca che offre il servizio CBI e con la quale l'impresa stipula il contratto e si pone come interfaccia verso il sistema interbancario, gestendo carico lo scambio delle disposizioni e delle informazioni con le altre banche
<b>Banca Passiva</b>	È una banca con la quale l'Aderente/Impresa lavora, collegata al servizio C.B.I. tramite la banca proponente e pertanto riceve le disposizioni e invia i dati e le informazioni con le modalità e i tempi previsti dal circuito di Corporate Banking Interbancario.