CRÉDIT AGRICOLE

SERVIZI DIGITALI CRÉDIT AGRICOLE-PICCOLE IMPRESE

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.it
Sito 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.
Soggetta all'attività di vigilanza di Banca d'Italia, Via Nazionale 91, 00184, Roma. Telefono: +39 06 47 921 Sito internet: https://www.bancaditalia.it PEC: bancaditalia@pec.bancaditalia.it E-mail: email@bancaditalia.it

SOGGETTO CHE CURA L'OFFERTA FUORI SEDE

Nome e Cognome / Ragione sociale	**Sede (indirizzo)**
Telefono	**Email**

CHE COSA SONO I SERVIZI DIGITALI CRÉDIT AGRICOLE - PICCOLE IMPRESE

I Servizi digitali Crédit Agricole-Piccole Imprese sono un servizio che permette al Cliente di effettuare operazioni dispositive ed informative su rapporti propri, sia intestati all'Impresa che personali dell'Imprenditore, intrattenuti con la Banca colloquiando direttamente per via telematica, (internet - telefono cellulare - telefono fisso) con la Banca medesima.

Il servizio è riservato alla Clientela che opera esclusivamente in modalità monobanca, cioè con colloquio attivato esclusivamente con Crédit Agricole Italia S.p.A.

Il servizio Home Banking è accessibile tramite il sito Internet della Banca (www.credit-agricole.it) secondo le modalità indicate nel Manuale Tecnico fornito in fase di firma del contratto.

Il servizio di Banca Telefonica è disponibile chiamando con telefono fisso o cellulare il Numero Verde 800 771100 (dall'estero 0039 0521 954940):
- 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno tramite risponditore automatico;
- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 di tutti i giorni feriali tramite i nostri operatori, a completa disposizione per permettere al cliente di effettuare operazioni sui rapporti abilitati e per dare tutte le informazioni di cui ha bisogno;
- dalle 8.30 alle 17.30 dei giorni festivi nazionali (06/01, 25/04, 02/06, 01/11, 08/12), con Borsa Italiana aperta (no sessione After Hours);
- dalle 8.30 alle 20.30 dei giorni festivi nazionali (01/11), con Borsa Italiana aperta (si sessione After Hours).

Esempi di funzionalità informative:
- Situazione conti correnti e carte (saldo e movimenti)
- Situazione assegni
- Riepilogo incassi e pagamenti (bonifici - F24)
- Quotazione di strumenti finanziari e di indici di borsa italiani ed esteri
- Stato degli ordini di compravendita su strumenti finanziari
- Situazione Mutui e Finanziamenti

Esempi di funzionalità dispositive:
- Bonifici Italia
- Bonifici area SEPA
- Bonifici Esteri
- Ricariche telefoniche
- Inserimento RIBA
- Rendicontazione POS online

- Pagamento utenze
- Pagamento bollettini postali (bianchi e premarcati)
- Pagamento tributi (F24)
- Pagamenti MAV
- Pagamento CBILL
- Servizi di investimento (subordinati alla sottoscrizione di separato contratto che disciplina le attività di negoziazione, collocamento, ricezione e trasmissione degli ordini)
- Ricarica Carte Prepagate

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

- interruzioni e/o cadute di linea del collegamento internet;
- interruzioni e/o cadute di linea del collegamento telefonico;
- malfunzionamento del servizio derivante dalla non corretta configurazione del telefono cellulare del Cliente;
- malfunzionamento del servizio derivante da componenti hardware/software installate sulle apparecchiature o sulla rete del Cliente o dalla non corretta configurazione delle componenti hardware/software del Cliente;
- smarrimento, furto ed eventuali usi illegittimi degli strumenti operativi di accesso e di autorizzazione del servizio (identificativo Cliente, identificativo operatore, password di accesso e password dispositive) da chiunque effettuati;
- intercettazioni e/o 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 della Clientela.
- possibilità di variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

SPESE FISSE

VOCI SI COSTO	VALORE
Canone annuo	84,00 euro
Periodo di gratuità iniziale - n.mesi dall'attivazione del servizio	3
Commissione annuale securecall: attivazione e utilizzo cellulare principale per conferma disposizioni	0,00 euro
- attivazione e utilizzo altro cellulare (massimo due) per conferma disposizione	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
Commissione rendicontazione POS online tramite internet	6,00 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

VOCI DI COSTO	VALORE
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
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)	5,00 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

DISCONOSCIMENTO 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-Piccole Imprese" 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 istituiti 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

TERMINE	SPIEGAZIONE
Bonifico SEPA	Trasferimento di una somma di denaro denominata in Euro, all'interno dei paesi dell'Area SEPA, da un conto di pagamento del Cliente/pagatore ad un altro conto, secondo le istruzioni impartite al PSP dal pagatore medesimo. Il bonifico SEPA può essere disposto mediante i canali fisici o telematici, messi a disposizione dalla banca. Da canali telematici è previsto un importo massimo giornaliero personalizzato per cliente cumulato di tutte le disposizioni di pagamento (es. Bonifici SEPA e Bonifici SEPA Istantanei, ricariche telefoniche, F24).
Bonifico SEPA istantaneo	Trasferimento di una somma di denaro denominata in Euro tra conti di pagamento detenuti presso banche/istituti di credito aderenti allo schema "SEPA Instant Credit Transfer" (SEPA Inst), che consente al pagatore di trasferire i fondi entro un tempo massimo di dieci (10) secondi dalla ricezione dell'ordine di pagamento da parte della Banca, 24 ore al giorno e in qualsiasi giorno del calendario. Da canali telematici è previsto un importo massimo giornaliero personalizzato per cliente cumulato di tutte le disposizioni di pagamento (es. Bonifici SEPA e Bonifici SEPA Istantanei, ricariche telefoniche, F24). Fatto salvo tale limite impostato dalla Banca, il cliente ha la possibilità di fissare un ulteriore limite (su base giornaliera o per singola operazione), a valere su ogni singolo conto di pagamento di cui è titolare, che stabilisce l'importo massimo trasferibile tramite i Bonifici SEPA Istantanei. I Bonifici SEPA Istantanei sono eseguibili e ricevibili attraverso tutti i canali dispositivi o procedure, tempo per tempo messi a disposizione dalla Banca, utilizzati per eseguire i Bonifici SEPA. Il Bonifico SEPA Istantaneo è irrevocabile; una volta disposto non può essere annullato proprio in quanto immediatamente eseguito.
Giornata operativa	Il giorno in cui la banca (del pagatore o del beneficiario) coinvolta nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativa, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa.
Securecall	Modalità di conferma delle operazioni svolte tramite codice da digitare sul telefono cellulare del cliente.
SEPA (Single Euro Payments Area)	SEPA (Single Euro Payments Area): la SEPA ricomprende tutti i pagamenti in euro effettuati all'interno dei Paesi il cui elenco aggiornato è riportato sul sito dell'European Payments Council (EPC) alla pagina epc-list-sepa-scheme-countries.
Servizi di pagamento	Servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento e di gestire quest'ultimo, permettendo di prelevare il contante e di eseguire le seguenti operazioni di pagamento: trasferimento di fondi, addebiti diretti (SDD), pagamenti mediante carte, bonifici. Non rientrano in tale definizione invece le convenzioni di assegno, nonché tutti i servizi che consentono operazioni di pagamento basate su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei: assegni, effetti cambiari, voucher, traveller's cheque e vaglia postali.
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).