



Gentile Cliente,

la Banca Nazionale del Lavoro è lieta di comunicarLe che da oggi è a Sua disposizione il **Servizio Sviluppo e Assistenza Clienti Aziende** di **BNL**, un nuovo Servizio che Le consentirà di richiedere e acquisire facilmente informazioni e supporto relativamente ai rapporti bancari intrattenuti dalla Sua azienda con BNL.

Il **Servizio Sviluppo e Assistenza Clienti Aziende** di **BNL**, che è dedicato alle aziende ed agli Enti Pubblici, facilita e semplifica i rapporti e la comunicazione con BNL consentendoLe di ottimizzare il tempo quotidianamente utilizzato per tutte le attività che necessitano di un supporto informativo bancario.

Professionisti altamente qualificati, in grado di individuare, gestire e risolvere con tempestività ed efficienza le esigenze della Sua azienda, sono immediatamente a Sua disposizione per rispondere, attraverso il canale da Lei preferito (telefono, e-mail, chat, internet, pec, fax), a richieste relative a:

- il saldo ed i movimenti dei conti correnti dell'azienda (nazionali ed in divisa estera);
- l'assistenza sulle carte di credito aziendali;
- lo status delle operazioni tipiche bancarie: bonifici SEPA Italia ed esteri, Ri.Ba., SDD;
- l'assistenza sui servizi di internet banking;
- i servizi sulla Grande Distribuzione Organizzata ed i Cash-In;
- informazioni su qualsiasi campagna promozionale/commerciale BNL.

Il servizio è **gratuito**.

E' operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18 ed è accessibile tramite:

- **telefono:** (+39) **06.02.02** (dall'Italia e dall'estero)
(+39) **06.977.44.132** (dall'estero)
- **fax:** (+39) **06.6647.0682** (dall'Italia e dall'estero)
- **e-mail:** assistenza.corporate@bnlmail.com;
assistenza.impres@bnlmail.com;
- **pec :** assistenza.corporate@pec.bnlmail.com;
assistenza.impres@pec.bnlmail.com
- **internet :** da <https://myhub.bnl.it> nel modulo *Assistenza* o dalla *Chat*

Fiducioso nel suo apprezzamento della qualità e dell'utilità del nostro nuovo Servizio, La invito ad aderire al Servizio Sviluppo e Assistenza Clienti Aziende di BNL e Le porgo i miei più cordiali saluti.

Gianluca Almi
Direttore Rete Unica di Client Service Center
BNL Gruppo BNP Paribas



Da inviare via PEC to PEC con firma digitale o in alternativa rispedito al seguente indirizzo

MODULO di ADESIONE

Per aderire al **Servizio Sviluppo e Assistenza Clienti Aziende** di **BNL**, è necessario firmare il presente **modulo di adesione**, compilare la **scheda informativa cliente** e prendere visione delle **norme che regolano il Servizio**.

Nella **scheda informativa cliente** è previsto l'inserimento delle informazioni relative:

- ✓ all'azienda/ente per la quale si richiede il servizio e al sottoscrittore del servizio (referente in azienda con poteri di firma);
- ✓ al "Referente Operativo" identificato quale utilizzatore degli strumenti di sicurezza previsti per accedere al servizio (Numero Cliente e PIN);
- ✓ ai rapporti bancari intestati o collegati eventualmente da escludere dal servizio (qualora sia necessario aggiornare l'elenco dei rapporti successivamente all'adesione, si potrà darne comunicazione direttamente al Servizio Sviluppo e Assistenza Clienti Aziende di BNL).

Sia il presente modulo di adesione, sia la scheda informativa dovranno essere inviati via PEC a PEC con firma digitale o in alternativa rispediti al seguente indirizzo:

Servizio Sviluppo e Assistenza Clienti Aziende di BNL
Viale Altiero Spinelli, 30
00157 ROMA

Per ulteriori informazioni o chiarimenti sul servizio può chiamare direttamente il Servizio Sviluppo e Assistenza Clienti Aziende di BNL al numero 06.02.02 oppure contattare il Suo gestore BNL di fiducia.

Gianluca Almi
Direttore Rete Unica di Client Service Center
BNL Gruppo BNP Paribas

Data

Firma Cliente



SCHEDA INFORMATIVA DEL CLIENTE

• **Azienda / Ente Aderente:**

Ragione Sociale:

Codice Fiscale / PI:

Sede Legale:

Indirizzo:

CAP: Località: PR:

Sede Amministrativa (se diversa da sede legale):

Indirizzo:

CAP: Località: PR:

• **Sottoscrittore:** (persona che ha i poteri di firma in azienda)

Cognome e Nome:

Ruolo in Azienda:

• **Referente Operativo Identificato dall'Azienda / Ente**

- *Il referente operativo è la persona identificata dal sottoscrittore come colui che riceve e utilizza gli strumenti di sicurezza del servizio (Numero Cliente e PIN)*

Cognome e Nome:

Ruolo in Azienda:

Indirizzo:

CAP: Località: PR:

Num. telefono ufficio: Num. Cellulare: FAX:

e-mail

e-mail

(In presenza di più referenti è preferibile comunicare una casella di gruppo)

PEC (posta certificata)

• **Modifica Dati**

Se si intende modificare i dati di una sottoscrizione già in essere, specificare:

- Modifica annullando i precedenti.
- Aggiungi ai dati precedenti.

Da inviare via PEC to PEC con firma digitale o in alternativa rispedire firmato a: Servizio Sviluppo e Assistenza Clienti Aziende di BNL, Via Altiero Spinelli, 30 - 00157



NORME CHE REGOLANO IL SERVIZIO

1. Oggetto del servizio

Il Servizio abilita il Cliente a ottenere informazioni sui rapporti intrattenuti con la Banca.

2. Operatività

Le informazioni saranno fornite al Cliente (o per esso al c.d. "Referente Operativo") con riguardo alla situazione del rapporto che risulterà al momento della richiesta, situazione soggetta a possibili modifiche per effetto della definitiva registrazione delle operazioni.

Le informazioni fornite al Cliente con le modalità di seguito indicate non sostituiscono le prescritte comunicazioni periodiche alla clientela a mezzo posta ordinaria, che rappresentano l'unico strumento ufficiale di comunicazione tra la Banca e il Cliente, salvo quanto indicato dal presente contratto.

Il Cliente, nell'utilizzo del Servizio, conviene:

- di essere responsabile dell'utilizzo dello stesso, comunque e da chiunque effettuato, per tutte le operazioni eseguite a mezzo di esso;
- di consentire l'identificazione da parte della Banca esclusivamente mediante la verifica degli strumenti di sicurezza allo stesso assegnati in fase di sottoscrizione del presente modulo.

Alle informazioni richieste, la Banca darà riscontro secondo gli orari e le modalità portate a conoscenza del Cliente attraverso il risponditore telefonico automatico. Su richiesta del Cliente, le informazioni potranno essere inviate dalla Banca all'indirizzo di posta elettronica (tradizionale o certificata) e/o al numero di fax indicato nella scheda di adesione ovvero al diverso indirizzo e/o numero di fax successivamente comunicato dal Cliente.

La Banca, anche nell'interesse del Cliente (o per esso del c.d. "Referente Operativo"), potrà non dare corso alla richiesta telefonica in ipotesi di gravi e fondati motivi di sospetto in ordine alla regolarità della richiesta. In ogni caso, qualora le circostanze lo facessero ritenere opportuno, la Banca ha facoltà di richiedere al Cliente, prima di dare corso all'operazione, ulteriori precisazioni (quali ad esempio una conferma scritta, notizie, informazioni, ecc.).

Il Cliente è consapevole che la posta elettronica tradizionale – a differenza della posta elettronica certificata, protetta ed idonea a garantire che non siano possibili modifiche al contenuto del messaggio e agli eventuali allegati - costituisce un mezzo di comunicazione poco sicuro in quanto maggiormente soggetto ad alterazioni/falsificazioni relativamente al contenuto dei messaggi stessi.

3. Comunicazioni tra Banca e Cliente tramite posta elettronica certificata

Nel caso di invio di comunicazioni tra Banca e Cliente tramite posta elettronica certificata, saranno validi esclusivamente gli indirizzi indicati nella scheda informativa Cliente.

L'invio di messaggi tramite gli indirizzi ivi indicati è da considerarsi trasmissione valida a tutti gli effetti di legge ed equivale alla notificazione per mezzo della posta.

Ogni altro invio di documentazione (salvo i casi previsti dai singoli contratti in essere con la Banca) attraverso indirizzi e-mail diversi da quello sopra comunicato può non essere preso in considerazione da parte della Banca e, in tal caso, si considera non ricevuto.

Qualsiasi modifica all'indirizzo sopra indicato deve essere comunicata tempestivamente alla Banca.

Resta fermo che l'invio tramite posta elettronica certificata (ivi incluso il caso di scelta della posta elettronica ordinaria quale mezzo di comunicazione) avviene esclusivamente a rischio del Cliente e sotto la propria piena ed esclusiva responsabilità, ivi inclusi i casi di eventuali alterazioni / falsificazioni dei dati contenuti nella comunicazione o nei documenti allegati alla stessa, di invio non autorizzato di messaggi effettuato da persona diversa dall'utente o, comunque, non autorizzata.

La Banca non entra nel merito del rapporto intercorrente tra la Società e il Gestore (Provider del servizio di posta elettronica certificata) che eroga il servizio e che gestisce i domini di posta elettronica certificata per la Società stessa.

Nel caso in cui, per qualsivoglia motivo, l'indirizzo di posta elettronica certificata non risulti più attivo o utilizzabile, le richieste e la documentazione ai fini dei contratti sopra indicati devono pervenire alla Banca secondo la modalità di posta ordinaria (es. raccomandata A/R) e/o secondo quanto stabilito dal presente contratto.

4. Impossibilità di fornire le informazioni richieste

Le comunicazioni informative potranno non essere fornite a seguito di cattivo funzionamento del sistema, degli impianti telefonici ed elettronici o a situazioni e circostanze non imputabili alla Banca o dalla stessa non prevedibili.

5. Sospensione o abolizione del servizio

Il Servizio potrà essere sospeso o abolito in qualunque momento qualora eventi connessi con l'efficienza e/o la sicurezza del Servizio stesso lo dovessero rendere necessario e senza responsabilità in capo alla Banca per temporanee interruzioni non comunicate preventivamente.

6. Sistemi di sicurezza

La Banca consegna al Referente Operativo indicato dal Cliente nella scheda informativa Cliente gli strumenti di sicurezza necessari all'accesso dei Servizi. Tali strumenti sono associati alla Ragione Sociale dell'Azienda, sono di proprietà della Banca e non devono essere conservati insieme.

Il Cliente sarà responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'abuso o dall'uso illecito degli strumenti di sicurezza da parte di chiunque, nonché del loro smarrimento o sottrazione. Nel caso di smarrimento o sottrazione, il Cliente sarà tenuto a denunciare l'evento all'Autorità Giudiziaria o di Polizia e ad informare immediatamente la Banca mediante comunicazione al Servizio Sviluppo e Assistenza Clienti Aziende di BNL. Il Servizio confermerà al Cliente l'avvenuto blocco dei suoi sistemi di sicurezza. Entro due giorni lavorativi da quello della telefonata, il Cliente sarà tenuto ad inviare, anche a mezzo fax, copia della denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria o di Polizia.



Prima di ottenere informazioni, il Cliente dovrà comunicare, ove richiesto dalla Banca, i dati relativi agli strumenti di sicurezza. La Banca identificherà il Cliente (o per esso il c.d. "Referente Operativo"), attraverso gli strumenti di sicurezza forniti.

La Banca, al momento della ricezione della telefonata da parte del Cliente, ha l'onere di verificare unicamente che il soggetto che richiede l'informazione si qualifichi e consenta la sua identificazione attraverso gli strumenti di sicurezza forniti. In ogni caso la Banca non risponde nei confronti del Cliente di ogni dannosa conseguenza comunque derivante dall'utilizzazione del Servizio che non sia dovuta al mancato, corretto assolvimento dell'onere dell'identificazione su menzionato.

Per ragioni di tutela della sicurezza, ovvero per una migliore efficacia del Servizio, i suddetti strumenti possono essere periodicamente sostituiti a cura della Banca. In particolare, ai fini di una verifica delle comunicazioni intercorse, il Cliente prende atto e accetta che le conversazioni telefoniche potranno essere soggette a registrazione su nastro magnetico o altro supporto, da parte della Banca, anche a fini probatori.

7. Sospensione, recesso e altre cause di estinzione del contratto

Il Servizio è a tempo indeterminato. Il Cliente ha facoltà di recedere dal presente contratto in qualunque momento, con effetto immediato, mediante comunicazione scritta; con tale modalità è anche riservato alla Banca il diritto di recedere, in qualsiasi momento, ma con il preavviso di 5 giorni, ovvero qualora sussista un giustificato motivo anche senza preavviso. Nel caso di recesso o estinzione di uno o più rapporti cui accede il presente Servizio, l'operatività dello stesso permarrà per i restanti rapporti se tra questi c'è quello che è stato indicato come conto corrente di regolamento. In caso di recesso o estinzione di tutti i rapporti bancari, il presente contratto deve intendersi automaticamente risolto.

8. Spese

Il Servizio è gratuito. La Banca può modificare unilateralmente i prezzi e le altre condizioni di contratto, in presenza di un giustificato motivo (Art. 118 del T.U.L.B. D.Lgs. n. 385/1993) con le modalità previste dalla legge. La Banca comunica queste modifiche al Cliente, in forma scritta o mediante altro supporto durevole da lui accettato, con preavviso minimo di 2 mesi. Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto entro la data prevista per l'applicazione delle modifiche, senza penalità o spese di chiusura e, in questo caso, in sede di liquidazione del rapporto, verranno applicate le condizioni precedenti. Se il Cliente non esercita il diritto di recesso nei termini stabiliti, la Banca riterrà approvate le modifiche.

9. Costi di Accesso al Servizio

Il numero 06.02.02 è raggiungibile da qualsiasi città italiana e dall'estero, e anche da qualsiasi cellulare; il costo della chiamata da rete fissa è completamente a carico del chiamante, mentre da rete mobile il costo della chiamata è sempre a carico del chiamante e varia secondo il piano tariffario dell'Operatore mobile scelto dal Cliente.

10. Reclami

Per eventuali contestazioni relative all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, il Cliente può presentare reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, Viale Altiero Spinelli 30, 00157 Roma, indirizzo e-mail reclami@bnlmail.com, indirizzo di posta elettronica certificata reclami@pec.bnlmail.com, che risponde entro 60 giorni dal ricevimento. Fermo restando il diritto di fare un esposto alla Banca d'Italia, se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 60 giorni, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può alternativamente:

- attivare presso organismi di conciliazione accreditati, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR (www.conciliatorebancario.it) - qualunque sia il valore della controversia, sia congiuntamente alla Banca che in autonomia, una procedura di conciliazione al fine di trovare un accordo con la Banca per la soluzione delle controversie relative al rapporto. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;
- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), organo competente per le controversie relative ad operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009 (a partire dal 1° ottobre 2022, non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso) e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del Cliente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure alla Banca. Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria, sempre tenendo conto di quanto più avanti precisato;
- attivare presso il suddetto Conciliatore Bancario Finanziario, qualunque sia il valore della controversia, una procedura arbitrale (ai sensi degli artt. 806 e ss. del c.p.c), a norma del Regolamento da esso emanato, consultabile sul predetto sito.

In ogni caso, il Cliente, per poter fare causa alla Banca davanti al Giudice Ordinario, deve prima alternativamente:

- a) effettuare il tentativo di mediazione obbligatoria, previsto e disciplinato dal D.Lgs. 28/2010 (e successive modifiche della L. 98/2013), ricorrendo ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro (tra i quali il predetto Conciliatore Bancario Finanziario);
- b) esperire il procedimento davanti al citato Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per ulteriori informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario, si può consultare la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario su www.arbitrobancariofinanziario.it e presso le Filiali della Banca.