

Přehled služeb a parametrů elektronického bankovníctví

MultiCash, Eltrans 2000 (Gemini 5.0), EuropeanGate
(skupinové řešení), SWIFTNET

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

1. 4. 2025

Obsah

PŘEHLED SLUŽEB A PARAMETRŮ – MULTICASH

Přehled služeb
Přehled parametrů

PŘEHLED SLUŽEB A PARAMETRŮ – ELTRANS 2000 (GEMINI 5.0)

Přehled služeb
Přehled parametrů

PŘEHLED SLUŽEB A PARAMETRŮ – EUROPEANGATE (SKUPINOVÉ ŘEŠENÍ)

Přehled služeb a parametrů

PŘEHLED SLUŽEB A PARAMETRŮ – SWIFTNET

Přehled služeb a parametrů

Přehled služeb – MultiCash

Název	Popis služby	Lhůta
Pasivní služby		
Informace o zůstatcích	Informace o zůstatcích účtů jsou v klientské aplikaci MultiCash generovány z výpisů z účtů a z obrátů v rámci aktuálního dne.	
Výpisy z účtu (MT940/camt.053)	Zobrazení, tisk a export elektronických výpisů z účtů vedených v bance i z účtů vedených v jiných bankách (možnosti přijímání výpisů z jiných bank je třeba ověřit s bankovním poradcem).	Připravovány k vyzvednutí z bankovního serveru počínaje dnem zprovoznění služby, vystaveny maximálně 15 měsíců zpětně od aktuálního dne.
Obraty v rámci aktuálního dne (MT942/camt.052)	Přehled obrátů zaúčtovaných v aktuálním dni na účtech vedených v bance i obrátů zaúčtovaných v aktuálním dni na účtech vedených v jiných bankách s možností exportu. (možnosti přijímání obrátů v rámci aktuálního dne z jiných bank je třeba ověřit s bankovním poradcem).	Připraveny k vyzvednutí z bankovního serveru v průběhu aktuálního dne.
Kurzovní lístek	Aktuální kurzovní lístek banky, kurz deviza střed ČNB. Kurzovní lístek je poskytován jako nezávazná informace. Je platný v okamžiku distribuce na bankovní komunikační server.	Připraven k vyzvednutí z bankovního serveru v průběhu aktuálního dne.
Pošta (příchozí)	Možnost přijímání a tisku informačních zpráv od banky.	Informace připraveny k vyzvednutí z bankovního serveru v průběhu aktuálního dne.
Aktivní služby		
Tuzemská platba – standardní	Zaslání tuzemského příkazu k úhradě v CZK z účtu v CZK.	Viz Lhůty v platebním styku . Datum splatnosti = max. 90 kalendářních dní po aktuálním kalendářním dni.
Tuzemská platba – expresní	Zaslání tuzemského příkazu k úhradě v CZK z účtu v CZK (s odepsáním peněžních prostředků z účtu klienta a jejich připsáním bance příjemce i na účet příjemce v tomto dni (D+0)). <i>Poznámka: V případě, že banka příjemce je bankou přijímající expresní platby.</i>	Viz Lhůty v platebním styku . Datum splatnosti = max. 90 kalendářních dní po aktuálním kalendářním dni.
Příkaz k inkasu	Zaslání příkazu k inkasu v CZK.	Viz Lhůty v platebním styku . Datum splatnosti = max. 90 kalendářních dní po aktuálním kalendářním dni.
Zahraniční příkaz – standardní platba do zahraničí / cizí měna v tuzemsku	Zaslání zahraničního platebního příkazu do banky příjemce: a) s částkou ve stejné měně, jako je měna účtu plátce, tzn. bez konverze, b) s částkou v odlišné měně, než je měna účtu plátce, tzn. s konverzí.	Viz Lhůty v platebním styku . Datum splatnosti = max. 90 kalendářních dní po aktuálním kalendářním dni.
SEPA platební příkaz	Zaslání SEPA platebního příkazu do banky příjemce schopné přijímat SEPA platby v měně EUR a s výlohami SHA (=SLEV).	Viz Lhůty v platebním styku . Datum splatnosti = max. 90 kalendářních dní po aktuálním kalendářním dni.
SEPA příkaz k inkasu	Zaslání SEPA příkazu k podnikatelskému inkasu (B2B) do banky plátce, která je schopna přijímat SEPA příkazy k inkasu v měně EUR se splatností v určeném bankovním dni (D). Dnem D se rozumí bankovní den, kdy je provedena inkasní transakce z účtu plátce.	Viz Lhůty v platebním styku .

Přehled služeb – MultiCash

Název	Popis služby	Lhůta
Aktivní služby		
Příkaz k úhradě prostřednictvím zprávy MT101 – Request for Transfer	Zaslání příkazu k úhradě ve formě swiftové zprávy MT101 do (zahraniční/tuzemské) banky (provádějící banka), která na základě přijetí takto doručených příkazů provede zatížení příslušného účtu / příslušných účtů a provede platby ve prospěch účtu/účtů v souladu s instrukcemi uvedenými v příkazu klienta.	Viz Lhůty v platebním styku . Datum splatnosti = max. 90 kalendářních dní po aktuálním kalendářním dni.
Vzdálený podpis	Klient má kromě možnosti použití kolektivního podpisového práva v rámci jedné aplikace MultiCash také možnost využití funkce tzv. vzdáleného podpisu. Uživatel aplikace MultiCash vytvoří platební soubor (obsahující platební instrukce) a opatří jej prvním podpisem. Po jeho odeslání na bankovní server je soubor připraven k vyzvednutí druhou, dopodepisující aplikací MultiCash. Po přenesení souboru do druhé aplikace MultiCash je soubor možné dále podepsat a předat jej do banky ke zpracování.	Platební soubory, ke kterým byl doručen pouze první podpis, jsou na bankovním komunikačním serveru evidovány maximálně 10 kalendářních dní, včetně dne doručení platebního souboru s prvním elektronickým podpisem. Není-li v této lhůtě doručen druhý (stvrzující) elektronický podpis, banka platební soubor zruší.
Dodatečné platební moduly	K základnímu modulu aplikace MultiCash je standardně dodáván modul českého tuzemského, modul českého zahraničního platebního styku a modul MC SPAWIN určený pro přípravu SEPA plateb a příkazů k SEPA inkasu. Vzhledem ke značnému rozšíření aplikace MultiCash mezi evropskými bankami je možné dodatečně objednat a používat platební moduly mnoha dalších evropských zemí, jakož i modul RFT určený pro přípravu zpráv SWIFT MT101.	Neomezeno.

Poznámka: Při doručení aktivní transakce v nebankovní den nebo po výše uvedených lhůtách bude tato transakce zpracována nejbližší následující bankovní den.

Přehled parametrů – MultiCash

Technické požadavky pro MultiCash Client verzi 3.23 (v případě vyšší verze je třeba kontaktovat dodavatele aplikace Management Data Praha spol. s r.o.)	
Hardware	Odpovídající minimálním požadavkům pro provoz operačního systému Windows 10 nebo Windows 11 a dostatečné místo na disku
Software	- Následující operační systémy: - Windows 10, Windows 11 - Windows 2016 Server, v případě novější verze je třeba ověřit kompatibilitu - Adobe Acrobat Reader – verze 8.0 a vyšší - Nainstalovaný TCP/IP protokol - Aktualizovaný internetový prohlížeč
Datový přenos	Prostřednictvím HTTP protokolu
Export/import	Banka si vyhrazuje právo změnit formát exportovaných a importovaných dat
Bezpečnostní prvky	
Definice přístupových a podpisových práv	Majitel účtu/aplikace písemně stanoví přístupová a podpisová práva pro jednotlivé uživatele k jednotlivým účtům.
Práce s klientskou aplikací	Rozsah oprávnění pro práci uvnitř systému MultiCash stanovuje administrátor klienta. Uživatel se do aplikace MultiCash přihlašuje pomocí uživatelského jména a hesla, pro autentizaci a certifikaci používá elektronický podpis. Během přenosu jsou data chráněna speciálními algoritmy DES/RSA.
Klíčová (komunikační) disketa	Klíčová (komunikační) disketa slouží k autentizaci (ověření totožnosti) uživatele a certifikaci (ověření obsahu) platebních souborů zasílaných do Banky prostřednictvím systému MultiCash. Klíčová (komunikační) disketa je vydána na základě žádosti o vydání komunikační diskety. Uživatel je povinen provést inicializaci klíčové (komunikační) diskety v systému MultiCash a definici hesla pro její použití. V případě zablokování přístupu k funkcím klíčové (komunikační) diskety Banka provede odblokování pouze na žádost uživatele doručenou v písemné formě osobně, doporučeným dopisem nebo prostřednictvím e-mailu za předpokladu, že budou dodrženy všechny pokyny pracovníka Banky zajišťujícího odblokování.
Elektronický podpis	Elektronický podpis (dále jen EP) slouží k autentizaci (ověření totožnosti) uživatele a certifikaci (ověření obsahu) platebních souborů zasílaných do Banky prostřednictvím systému MultiCash. EP je vydán na základě žádosti o vydání EP podepsané klientem a uživatelem. Uživatel uvedený klientem na této žádosti je povinen vygenerovat v systému MultiCash svůj veřejný a tajný klíč k EP včetně bezpečnostního hesla a zároveň provést inicializační spojení s bankovním serverem. Zároveň je povinen doručit do Banky vytištěný veřejný klíč k EP s podpisem uživatele dle podpisového vzoru uvedeného na žádosti o vydání EP. Teprve na základě doručeného veřejného klíče Banka provede aktivaci uživatele. EP smí být používán výhradně uživatelem uvedeným na žádosti o vydání EP. V případě, že takový uživatel již nemůže nebo nechce příslušný EP užívat, je klient povinen požádat o zrušení přístupu k funkcím EP, případně o převedení EP na jiného uživatele. Převedení EP na jiného uživatele provede Banka na základě žádosti o vydání EP (s vyznačením požadavku na změnu uživatele) podepsané klientem a novým uživatelem. Nový uživatel uvedený klientem na této žádosti je povinen vygenerovat v systému MultiCash svůj veřejný a tajný klíč k EP včetně bezpečnostního hesla a zároveň provést inicializační spojení s bankovním serverem. Zároveň je povinen doručit do Banky vytištěný veřejný klíč k EP s podpisem uživatele dle podpisového vzoru uvedeného na žádosti o vydání EP. Teprve na základě doručeného veřejného klíče Banka provede aktivaci nového uživatele. Zablokování přístupu k funkcím EP Banka provede pouze na základě žádosti uživatele uvedeného na žádosti o vydání EP či klienta za předpokladu, že budou dodrženy všechny pokyny pracovníka Banky zajišťujícího výše specifikované zrušení přístupu.

Přehled parametrů – MultiCash

Podpora a dostupnost	
Dostupnost	Banka si vyhrazuje právo pozastavit poskytování služeb elektronického bankovníctví na dobu nezbytně nutnou, bude-li to zapotřebí z důležitých, zejména bezpečnostních nebo technických důvodů.
Internetové stránky	http://www.unicreditbank.cz/multicash
EB HelpDesk – e-mailová adresa	eb@unicreditgroup.cz
EB HelpDesk – klientská linka	Technická podpora: +420 221 210 011 Zpracování platebních souborů: +420 221 210 010
EB HelpDesk – provozní doba	Bankovní dny (Po–Pá) 8:00–17:00
Identifikační znaky při telefonické komunikaci s EB HelpDesk	Sekundární identifikace: • identifikační číslo (ID) uživatele (přiděluje Banka) • jméno a příjmení uživatele • datum narození / RČ uživatele • heslo pro sekundární identifikaci popř. doplňující údaje dle požadavků Banky
Standardní činnosti prováděné na EB HelpDesk	• Komunikace s klienty využívajícími produkty EB prostřednictvím telefonu a elektronické pošty • Technická podpora • Zpracování platebních souborů • Aktivace* bezpečnostních prvků • Bloky/odblokování** bezpečnostních prvků * Na základě originálního písemného pokynu uživatele případně na základě kopie písemného pokynu uživatele se současným provedením sekundární identifikace uživatele. ** Na základě originálního písemného pokynu uživatele/klienta, případně na základě provedení sekundární identifikace uživatele.

Přehled služeb – Eltrans 2000 (Gemini 5.0)
(tento produkt již není aktivně nabízen)

Název	Popis služby	Lhůta
Pasivní služby		
Informace o zůstatcích	Zobrazení, tisk a export informací o zůstatcích účtů.	Informace připraveny k vyzvednutí z bankovního serveru v průběhu aktuálního dne.
Výpisy z účtu	Zobrazení, tisk a export elektronických výpisů z účtů.	Připravovány k vyzvednutí z bankovního serveru počínaje dnem zprovoznění služby, vždy v ranních hodinách následujícího bankovního dne. Vystaveny maximálně 15 měsíců zpětně od aktuálního bankovního dne.
Nezaúčtované obraty	Zobrazení, tisk a export informací o transakcích zaúčtovaných v aktuálním dni.	Informace připraveny k vyzvednutí z bankovního serveru v průběhu aktuálního dne.
Trvalé tuzemské příkazy	Informace o založených trvalých příkazech (seznam aktuálních TTP, seznam žádostí o založení, seznam žádostí o změnu částky a platnosti). Možnost tisku.	Informace připraveny k vyzvednutí z bankovního serveru v průběhu aktuálního dne.
Povolení k inkasu	Informace o povolení k inkasu (seznam aktuálních povolení k inkasu, seznam žádostí o založení, seznam žádostí o změnu platnosti). Možnost tisku a exportu.	Informace připraveny k vyzvednutí z bankovního serveru v průběhu aktuálního dne.
Kurzovní lístek	Aktuální kurzovní lístek banky, kurz deviza střed ČNB. Možnost tisku a exportu. Kurzovní lístek je poskytován jako nezávazná informace. Je platný v okamžiku distribuce na bankovní komunikační server.	Připraven k vyzvednutí z bankovního serveru v průběhu aktuálního dne.
Úrokové sazby	Zobrazení, tisk a export vybraných úrokových sazeb. (Přehled úrokových sazeb je poskytován jako nezávazná informace.)	Informace připraveny k vyzvednutí z bankovního serveru v průběhu aktuálního dne.
Pošta (příchozí)	Možnost přijímání a tisku informačních zpráv od banky.	Informace připraveny k vyzvednutí z bankovního serveru v průběhu aktuálního dne.
Aktivní služby		
Tuzemská platba – standardní	Zaslání tuzemského příkazu k úhradě v CZK z účtu v CZK.	Viz Lhůty v platebním styku . Datum splatnosti = max. 90 kalendářních dní po aktuálním kalendářním dni.
Tuzemská platba – expresní	Zaslání tuzemského příkazu k úhradě v CZK z účtu v CZK (s odepsáním peněžních prostředků z účtu klienta a jejich připsáním bance příjemce i na účet příjemce v tomto dni (D+0)). <i>Poznámka: V případě, že banka příjemce je bankou přijímající urgentní platby.</i>	Viz Lhůty v platebním styku . Datum splatnosti = max. 90 kalendářních dní po aktuálním kalendářním dni.
Příkaz k inkasu	Zaslání příkazu k inkasu v CZK.	Viz Lhůty v platebním styku . Datum splatnosti = max. 90 kalendářních dní po aktuálním kalendářním dni.

Přehled služeb – Eltrans 2000 (Gemini 5.0)
(tento produkt již není aktivně nabízen)

Název	Popis služby	Lhůta
Aktivní služby		
Tuzemský trvalý platební příkaz k úhradě – zadání	Zadání trvalého příkazu k úhradě v CZK z účtu v CZK. Pokud pravidelná splátka trvalého příkazu bude se splatností v nebankovním dni, bude splátka provedena dle dispozice klienta. Typy tuzemského trvalého platebního příkazu: • dotace na nastavený zůstatek • na pevnou částku • vyvedení zůstatku	Viz Lhůty v platebním styku. (platnost od následujícího bankovního dne) Datum splatnosti = max. 90 kalendářních dní po aktuálním kalendářním dni.
Tuzemský trvalý platební příkaz k úhradě – změna/zrušení	Změna a zrušení trvalého příkazu k úhradě s okamžitou platností. To platí i pro nebankovní den. Pokud je tento den shodný s bankovním dnem pro pravidelnou splátku již zadaného trvalého příkazu, bude platnost změny/zrušení trvalého příkazu od následujícího bankovního dne. Neplatí pro trvalé příkazy s periodou 1 den, tzn. jednodenní trvalý příkaz lze změnit/zrušit v bankovní den pro pravidelnou splátku	Viz Lhůty v platebním styku.
Souhlas s tuzemským inkasem – zadání	Při doručení bance v nebankovní den bude platnost zadání, změny a zrušení povolení k inkasu nejbližší následující bankovní den.	Viz Lhůty v platebním styku. (platnost od následujícího bankovního dne).
Souhlas s tuzemským inkasem – zrušení	Při doručení bance v nebankovní den bude platnost zadání, změny a zrušení povolení k inkasu nejbližší následující bankovní den.	Viz Lhůty v platebním styku. (platnost od následujícího bankovního dne).
Konverzní příkaz v rámci banky	Zaslání příkazu k úhradě mezi účty vedenými u UniCredit Bank v různých cizích měnách nebo mezi účtem v CZK a účtem v cizí měně se splatností v určeném bankovním dni (D), s odepsáním a připsáním peněžních prostředků na účet klienta v tomto dni (D+0). Měna platby musí být shodná s měnou účtu plátce nebo s měnou účtu příjemce.	Viz Lhůty v platebním styku. Datum splatnosti = max. 90 kalendářních dní po aktuálním kalendářním dni.
Zahraniční příkaz	Zaslání zahraničního platebního příkazu do banky příjemce: a) s částkou ve stejné měně, jako je měna účtu plátce tzn. bez konverze. b) s částkou v odlišné měně, než je měna účtu plátce tzn. s konverzí.	Viz Lhůty v platebním styku. Datum splatnosti = max. 90 kalendářních dní po aktuálním kalendářním dni.
SEPA platební příkaz	Zaslání SEPA platebního příkazu do banky příjemce schopné přijímat SEPA platby v měně EUR a s výlohami SHA (=SLEV).	Viz Lhůty v platebním styku. Datum splatnosti = max. 90 kalendářních dní po aktuálním kalendářním dni.

Poznámka: Při doručení aktivní transakce v nebankovní den nebo po výše uvedených lhůtách bude tato transakce zpracována nejbližší následující bankovní den.

Přehled parametrů – Eltrans 2000 (Gemini 5.0)
(tento produkt již není aktivně nabízen)

Technické požadavky	
Hardware	Odpovídající minimálním požadavkům pro provoz operačního systému Windows 10 nebo Windows 11 a dostatečné místo na disku
Software	Následující operační systémy: - Windows 10, Windows 11 - Windows 2016 Server / Terminal Session (jen ve spojení s MS SQL Server nebo Oracle), v případě novější verze je třeba ověřit kompatibilitu
Ostatní programy	- Aktualizovaný internetový prohlížeč - Nainstalovaný TCP/IP protokol - Ostatní důležité komponenty obsahuje instalační balíček aplikace
Podporovaná databázová prostředí	MS Access - Aplikace pracuje standardně s vlastní databází MS Access (není nutno instalovat zvlášť) MS SQL - MS SQL Server 2008 (SP4), MS SQL 2008 (SP4) Express Edition - MS SQL Server 2012 (SP3), MS SQL 2012 (SP3) Express Edition - MS SQL Server 2014 (SP1 a vyšší), MS SQL 2014 (SP1 a vyšší) Express Edition - MS SQL Server 2016, MS SQL 2016 Express Edition, v případě novější verze je třeba ověřit kompatibilitu Oracle - Oracle 10g – min. 10.2.0.4.0 (+ Oracle Client 11.1.0.6.0), v případě novější verze je třeba ověřit kompatibilitu
Datový přenos	Prostřednictvím HTTP protokolu
Export/import	Banka si vyhrazuje právo změnit formát exportovaných a importovaných dat
Bezpečnostní prvky	
Definice přístupových a podpisových práv	Majitel účtu stanoví písemně pro jednotlivé uživatele přístupová a podpisová práva k jednotlivým účtům. V případě instalace verze systému s novými pasivními nebo novými aktivními funkcemi provede Banka k okamžiku provedení instalace automatické zpřístupnění těchto funkcí uživateli takto: - má-li uživatel pouze jednu nebo více pasivních funkcí, zpřístupní pouze nové pasivní funkce, - má-li uživatel kombinaci pasivních a aktivních funkcí, zpřístupní všechny nové pasivní a aktivní funkce.
Práce s klientskou aplikací	Rozsah oprávnění uživatelů pro práci uvnitř systému Gemini 5.0 přesně stanovuje administrátor klienta. Uživatel se může do Eltransu přihlásit třemi způsoby: uživatelským jménem a heslem, svým digitálním certifikátem anebo využije své přístupové heslo do interní počítačové sítě ve firmě.
Klientský certifikát	Klientský certifikát slouží k autentizaci (ověření totožnosti) klienta. Umožňuje stažení a rozšifrování důvěrných pasivních informací (výpisy, zůstatky atd.) do systému Eltrans 2000 (Gemini 5.0). Pro vytvoření/obnovení platnosti klientského certifikátu uživatel využívá heslo pro vytvoření nebo obnovu klientského certifikátu poskytované Bankou v diskretní obálce. Diskretní obálka s heslem pro vytvoření nebo obnovu klientského certifikátu je Bankou vytvářena na základě objednávky produktů EB, další objednávky či žádosti uživatele doručené písemně či telefonicky. Doručení diskretní obálky probíhá předáním pracovníkem Banky, zasláním do vlastních rukou určeného uživatele nebo zasláním na bankou registrovaný e-mail. Platnost klientského certifikátu je jeden rok. Platnost hesla pro vytvoření nebo obnovu klientského certifikátu je neomezená. Obnovení platnosti klientského certifikátu lze provést před ukončením platnosti stávajícího klientského certifikátu bez pomoci hesla v diskretní obálce. Vytvoření nového klientského certifikátu lze provést opět pomocí hesla z diskretní obálky.

Přehled parametrů – Eltrans 2000 (Gemini 5.0)
(tento produkt již není aktivně nabízen)

Bezpečnostní prvky	
Digitální podpis	Digitální podpis slouží k autentizaci (ověření totožnosti) uživatele s podpisovým oprávněním pro systém Eltrans 2000 (Gemini 5.0) a certifikaci (ověření obsahu) platebních souborů zasílaných do Banky prostřednictvím systému Eltrans 2000 (Gemini 5.0). Pro vytvoření/obnovení platnosti digitálního podpisu uživatel využívá heslo pro vytvoření nebo obnovu digitálního podpisu poskytované Bankou v diskretní obálce. Diskretní obálka s heslem pro vytvoření nebo obnovu digitálního podpisu je Bankou vytvářena na základě objednávky produktů EB, další objednávky, definice strukturovaných podpisových oprávnění či žádosti uživatele doručené písemně či telefonicky. Doručení diskretní obálky probíhá předáním pracovníkem Banky, zasláním do vlastních rukou určeného uživatele nebo zasláním na Bankou registrovaný e-mail. Platnost digitálního podpisu je jeden rok. Platnost hesla pro vytvoření nebo obnovu digitálního podpisu je neomezená. Obnovení platnosti digitálního podpisu lze provést před ukončením platnosti stávajícího digitálního podpisu bez pomoci hesla v diskretní obálce. Vytvoření nového digitálního podpisu lze provést opět pomocí hesla z diskretní obálky. Uložte si digitální podpis (soubor s příponou *.rsa) na bezpečné úložiště, případně je možné uložit digitální podpis přímo do databáze aplikace (v případě, kdy aplikace Gemini 5.0 využívá jako úložiště dat SQL databázi, se jedná o ideální místo pro uložení digitálního podpisu). Nikdy neukládejte digitální podpis na sdílená internetová úložiště.
Podpora a dostupnost	
Dostupnost	Banka si vyhrazuje právo pozastavit poskytování služeb elektronického bankovníctví na dobu nezbytně nutnou, bude-li to zapotřebí z důležitých, zejména bezpečnostních nebo technických důvodů.
Internetové stránky	http://www.unicreditbank.cz/eltrans
EB HelpDesk – e-mailová adresa	eb@unicreditgroup.cz
EB HelpDesk – klientská linka	Technická podpora: +420 221 210 011 Zpracování platebních souborů: +420 221 210 010
EB HelpDesk – provozní doba	Bankovní dny (Po–Pá) 8:00–17:00
Identifikační znaky při telefonické komunikaci s EB HelpDesk	Sekundární identifikace: • identifikační číslo (ID) instalace/smlouvy (přiděluje Banka) • jméno a příjmení uživatele • datum narození / RČ uživatele • heslo pro sekundární identifikaci popř. doplňující údaje dle požadavků Banky.
Standardní činnosti prováděné na EB HelpDesk	• Komunikace s klienty využívajícími produkty EB prostřednictvím telefonu a elektronické pošty • Technická podpora • Zpracování platebních souborů • Blokace/odblokování* bezpečnostních prvků • Vytváření a odesílání diskretních obálek* * Na základě originálního písemného pokynu uživatele/klienta, případně na základě provedení sekundární identifikace uživatele.

Přehled služeb a parametrů – EuropeanGate (skupinové řešení)

Přehled služeb	
Pasivní připojení	Banka je ve smlouvě definována jako „Banka vedoucí účet“ a je schopna „převzít“ platební příkazy zaslané prostřednictvím služby EuropeanGate z některé banky skupiny UniCredit, ve smlouvě definované jako „Předávající Banka“, která má k EuropeanGate aktivní připojení. Obdobným způsobem je schopna „Banka vedoucí účet“ poslat „Předávající bance“ výpisy z účtu či statusy plateb.
Aktivní připojení	Banka je ve smlouvě definována jako „Předávající banka“ a je schopna „předat“ platební příkazy prostřednictvím služby EuropeanGate do některé banky skupiny UniCredit, ve smlouvě definované jako „Banka vedoucí účet“, která má k EuropeanGate pasivní připojení. Obdobným způsobem je schopna „Banka vedoucí účet“ poslat „Předávající bance“ výpisy z účtu či statusy plateb.
Platební příkazy	Platební příkazy zaslané do Banky prostřednictvím služby EuropeanGate musí být do Banky doručeny v požadovaném formátu potřebném pro zaúčtování platebních příkazů.
Přehled parametrů	
Formáty příchozích a odchozích souborů	Banka si vyhrazuje právo změnit formát příchozích a odchozích souborů.
Dostupnost	Banka si vyhrazuje právo pozastavit poskytování služeb elektronického bankovnínictví na dobu nezbytně nutnou, bude-li to zapotřebí z důležitých, zejména bezpečnostních nebo technických důvodů.
EB HelpDesk – e-mailová adresa	eb@unicreditgroup.cz
EB HelpDesk – klientská linka	Technická podpora: +420 221 210 011 Zpracování platebních souborů: +420 221 210 010
EB HelpDesk – provozní doba	Bankovní dny (Po–Pá) 8:00–17:00
Standardní činnosti vykonávané na EB Helpdesk	• Podpora a testování platebních souborů ve smluvně dohodnutém formátu • Převzetí problému klienta, jeho řešení a oznámení výsledku

Přehled služeb a parametrů – SWIFTNET

Přehled služeb	
Popis služby	Služba SWIFTNET umožňuje firemním klientům, kteří jsou členy SWIFTu, komunikaci s bankou prostřednictvím sítě SWIFT zasíláním platebních příkazů a výpisů z účtu pomocí služby SWIFT FIN (swiftový formát zpráv) anebo pomocí služby SWIFT FileAct (komunikace formou souborů ve smluvně dohodnutých formátech pro platební soubory a výpisy) přímo ze své swiftové adresy na swiftovou adresu banky. Klient je navíc prostřednictvím služby EuropeanGate schopen tímto způsobem doručit platební příkazy do kterékoliv banky skupiny UniCredit, která je připojena k službě EuropeanGate. Služba SWIFTNET je tedy vstupním bodem pro doručení převodních příkazů do skupiny bank UniCredit ze strany firemního klienta.
Platební příkazy	Platební příkazy zaslané do Banky prostřednictvím služby SWIFT FIN / SWIFT FileAct musí být do Banky doručeny v požadovaném formátu potřebném pro zaúčtování platebních příkazů.
Přehled parametrů	
Formáty příchozích a odchozích souborů	Banka si vyhrazuje právo změnit formát příchozích a odchozích souborů.
Dostupnost	Banka si vyhrazuje právo pozastavit poskytování služeb elektronického bankovnínictví na dobu nezbytně nutnou, bude-li to zapotřebí z důležitých, zejména bezpečnostních nebo technických důvodů.
EB HelpDesk – e-mailová adresa	eb@unicreditgroup.cz
EB HelpDesk – Klientská linka	Technická podpora: +420 221 210 011 Zpracování platebních souborů: +420 221 210 010
EB HelpDesk – provozní doba	Bankovní dny (Po–Pá) 8:00–17:00
Standardní činnosti vykonávané na EB Helpdesk	• Podpora a testování platebních souborů ve smluvně dohodnutém formátu • Převzetí problému klienta, jeho řešení a oznámení výsledku