

INTESA  SANPAOLO

# GUIDA AI SERVIZI

Ottobre 2017



INTESA SANPAOLO

# PREMESSA

Questo documento contiene:

- la Guida al servizio di banca online disciplinato:
  - nel contratto My Key;
  - nel contratto Servizi via internet, cellulare e telefono;
- la Guida al servizio Pagamenti POS con dispositivo mobile;
- la Guida al servizio MasterPass.

Il servizio di banca online permette di operare in modo semplice, diretto e integrato con la banca, dovunque tu sia, a qualsiasi ora del giorno, scegliendo di volta in volta il canale che preferisci.

- **Internet**, per gestire il tuo conto ed i tuoi investimenti in mobilità, in totale sicurezza e in autonomia;
- **Mobile**, per le funzionalità utili nell'everyday banking;
- **Telefono**, per contattare la filiale online e operare con l'aiuto del gestore online;
- **Cassa veloce automatica**, per le funzioni cardless disponibili;
- **Cassa self assistita**, per le funzioni cardless disponibili.

# SOMMARIO

PREMESSA.....	2
credenziali di accesso.....	4
credenziali di accesso.....	5
01.01    Cosa fare se si dimenticano o si perdono i codici .....	7
ABILITAZIONE DEI RAPPORTI.....	10
02.01    Rapporti abilitati ai servizi.....	10
BLOCCO O ESTINZIONE DEL SERVIZIO .....	12
LIMITI OPERATIVI .....	14
TECNOLOGIA E SICUREZZA .....	18
05.01    Requisiti tecnologici .....	18
05.02    Sicurezza .....	18
SERVIZI VIA INTERNET .....	21
06.01    Indirizzi web .....	21
06.02    Primo accesso al servizio .....	21
06.03    Funzionalità .....	22
06.04    Come concludere l’operazione dispositiva .....	32
06.05    Limiti orari e revoca delle disposizioni .....	32
06.06    Norme e avvertenze sui servizi .....	36
06.07    Avvertenze sull’operatività in titoli.....	42
06.08    Comunicazioni .....	43
06.09    Rendicontazione online .....	43
06.10    Trading+.....	47
06.11    Come procedere in caso di “cadute di linea” .....	48
06.12    Firma digitale con O-KeyPiù.....	48
06.13    Mobile Banking .....	49
SERVIZI VIA TELEFONO.....	60
07.01    I numeri per accedere ai servizi.....	60
07.02    Primo accesso ai servizi .....	60
07.03    Funzionalità .....	60
SERVIZIO PAGAMENTI SICURI VIA INTERNET .....	65
GUIDA al SERVIZIO PAGAMENTI POS CON DISPOSITIVO MOBILE.....	66
GUIDA al SERVIZIO MASTERPASS.....	73

**01**

INTESA SANPAOLO

# CREDENZIALI DI ACCESSO

---

# CREDENZIALI DI ACCESSO

La modalità di riconoscimento richiede la combinazione di password statiche e dinamiche, così l'uso è semplice e sicuro.

Le credenziali di accesso sono le seguenti:

- Codice Titolare;
- Codice PIN;
- Codice O-Key.

## IL CODICE TITOLARE



Il **Codice Titolare** è il **numero riportato sul contratto**<sup>1</sup> che hai firmato in filiale oppure online. Abbinato agli altri codici, consente di accedere, disporre e firmare su tutti i canali. Questo codice non è modificabile.

## IL CODICE PIN

Il **Codice PIN** (lunghezza: 5 cifre) è il codice da te creato, a tua scelta, nel corso del primo accesso.

La creazione del Codice PIN può avvenire:

- sul sito Internet e attraverso la filiale online;
- sull'app Intesa Sanpaolo Mobile;
- sull'app La tua banca per iPad o tablet Android.

Il Codice PIN non ha scadenza e puoi modificarlo da Internet o da filiale online.

La modifica è valida per tutti i canali.

Il Codice PIN è necessario per:

---

<sup>1</sup> My Key o Servizi via internet cellulare e telefono

- Accedere ai servizi riservati ai clienti;
- Generare (associato al codice O-Key – OTP Fisico) una firma digitale.

## IL CODICE O-KEY

Il **Codice O-Key** (lunghezza: 6 cifre) è il codice che viene generato dalla chiavetta O-Key consegnata dalla filiale oppure via software dall'app **Intesa Sanpaolo Mobile** (per i clienti che hanno attivato il servizio O-Key Smart).

### Funzionamento dispositivo O-Key fisico

In seguito alla pressione del pulsante, sul display compare la password temporanea da utilizzare ove richiesto per accedere, disporre o firmare su tutti i canali (per firmare con Okey-fisico è necessario anche apporre il Pin).



Il dispositivo O-Key ha una validità di circa 5 anni, pari alla durata della batteria interna. Per visualizzare la durata residua della batteria è sufficiente generare un codice O-Key, poi premere nuovamente il pulsante sino a quando appare la voce “battery” e, infine, rilasciare il pulsante. In caso di malfunzionamento è sufficiente recarsi in filiale per sostituirlo.

### Modalità di accesso ai canali

Per accedere ai servizi di banca online sono richiesti tutti i 3 codici (codice titolare, codice PIN e codice O-Key), mentre per autorizzare le disposizioni verrà richiesto il solo codice dinamico O-Key.

Per le app di mobile banking la modalità di accesso prevede, solo, l’inserimento del codice PIN se si attiva l’opzione “Ricordati di me”.

Per accedere ai servizi via telefono, infine, sono richiesti il Codice Titolare e il PIN. Il codice O-Key viene richiesto per autorizzare le disposizioni. È inoltre possibile accedere ai servizi via telefono attraverso la funzione dell’accesso veloce contattando la filiale online dal numero di telefono certificato durante il servizio o la sottoscrizione del contratto My Key.

L’accesso veloce è attivabile-disattivabile in qualunque momento contattando i gestori online dei servizi via telefono oppure nella sezione IL MIO PROFILO nell’area riservata del sito Internet.

Su tutti i canali dopo 5 tentativi consecutivi con inserimento di codici errati, all’accesso o all’atto della conferma di una dispositiva, il sistema bloccherà automaticamente l’operatività su tutti i canali.

Sarà quindi necessario recarsi in filiale o contattare la filiale online per poter richiedere lo sblocco. Inoltre, dopo il secondo tentativo di accesso errato devi inserire anche la tua data di nascita, per permettere un ulteriore controllo sulla correttezza del Codice Titolare inserito.

Nel caso di funzione “Ricordati di me” attiva, dopo il secondo tentativo di generazione Codice O-Key errato, dovrai inserire nuovamente il Codice Titolare e il PIN come conferma.

## IL CODICE SMS

Il codice SMS viene utilizzato come elemento di ulteriore sicurezza per le operazioni particolarmente sensibili quali, ad esempio, la conferma di operazioni sospette e l'attivazione dell'app di mobile banking alla funzione di O-Key Smart, o la conferma di operazioni disposte sui canali che risultino sospette a causa della loro infrequenza e per certificare i beneficiari salvati in rubrica nei confronti dei quali si vuole attivare il servizio di pagamenti veloci che permette di effettuare operazioni senza codice O-Key.

Il codice viene inviato al numero di cellulare comunicato in fase di sottoscrizione del contratto My Key.

## CONSIGLI PER LA SICUREZZA

**I codici di identificazione e firma digitale sono strettamente personali:** non devono essere assolutamente divulgati a terze persone e vanno custoditi separatamente.

Evita di utilizzare le funzionalità per la memorizzazione automatica delle password presenti nei browser più diffusi.

È consigliabile **cambiare il codice PIN frequentemente**, attraverso le apposite funzionalità previste sui canali.

Non comunicare a nessuno i codici, in quanto le nostre politiche di sicurezza **non prevedono la richiesta al cliente di fornire i suoi codici di accesso via email o telefonicamente**. Solo a conferma delle disposizioni tramite telefono l'operatore potrà richiedere, per verifica, la generazione di un nuovo codice O-Key, **non ti richiederà mai il codice PIN**

## 01.01 COSA FARE SE SI DIMENTICANO O SI PERDONO I CODICI

In caso di **dimenticanza** dei codici:

- **Se non ricordi più il Codice Titolare**, puoi rintracciarlo sul tuo contratto My Key; se non fosse possibile, dovrai recarti in filiale o contattare la filiale online.
- **Se invece hai dimenticato il codice PIN o hai smarrito la chiavetta O-Key**, dovrai rivolgerti necessariamente alla tua filiale o alla filiale online. Qui, a seconda dei casi, sarà "azzerato" il tuo codice PIN oppure ti sarà consegnata una nuova chiavetta O-Key, solo in filiale, e dovrai eseguire nuovamente la procedura del primo accesso.

**Se hai smarrito lo smartphone** abilitato alla generazione di codici O-Key, oppure in caso di malfunzionamento, potrai procedere con la registrazione di un nuovo dispositivo scaricando l'app **Intesa Sanpaolo Mobile**. Effettuando l'accesso sul nuovo dispositivo ti permetterà, contestualmente, di attivare il dispositivo in uso e disattivare tutti gli altri dispositivi precedentemente attivati.

Nel caso in cui la chiavetta O-Key non dovesse più funzionare, devi rivolgerti alla tua filiale. Qui provvederanno ad assegnarti una nuova chiavetta e dovrai eseguire nuovamente il primo accesso attraverso Internet o telefono e creare un nuovo codice PIN.

In caso di **furto o smarrimento**:

- Del **codice PIN**, ti consigliamo di accedere immediatamente al servizio internet, telefono o all'app e provvedere a modificare il codice stesso; se non fossi in grado di modificare il codice, rivolgiti alla tua filiale o alla Filiale online.
- Del **dispositivo O-Key**, rivolgiti alla tua filiale o chiama la Filiale online per richiedere l'immediato blocco dei servizi (vedi cap. 3).

In ogni caso, ricorda che la Filiale online è a tua disposizione per fornirti tutta l'assistenza necessaria.

In caso di impossibilità di chiamare la Filiale online e di sottrazione di tutte le credenziali, ricordati che è possibile bloccare il servizio procedendo all'inserimento errato dei codici di sicurezza.



**02**

INTESA SANPAOLO

# ABILITAZIONE DEI RAPPORTI

---

# 02

INTESA SANPAOLO

## ABILITAZIONE DEI RAPPORTI

### 02.01 RAPPORTI ABILITATI AI SERVIZI

#### **Titolari del contratto Servizi via internet, cellulare e telefono**

Successivamente all'apertura del contratto Servizi via internet, cellulare e telefono è possibile: abilitare nuovi rapporti, modificare il tipo di abilitazione sui rapporti; nel caso di contratti intestati a persone giuridiche, modificare il tipo di abilitazione/canale attribuita ai delegati. Per effettuare tali modifiche è sufficiente rivolgersi ad una filiale della sua Banca, indipendentemente dal fatto che essa detenga uno dei rapporti abilitati, oppure utilizzare l'apposita funzionalità presente sul sito internet della Banca. Inoltre è possibile variare autonomamente il livello di abilitazione dei rapporti collegati ai Servizi via internet, cellulare e telefono (passando cioè da dispositivo a rendicontativo e viceversa, se previsto dal Contratto) utilizzando l'apposita funzionalità a disposizione nell'area riservata del sito internet della Banca, oppure rivolgendosi in Filiale.

Per i contratti intestati a persone giuridiche: l'abilitazione dei rapporti ai Servizi può essere richiesta esclusivamente in Filiale solo dal legale rappresentante l'ente/società ("Superutente") o del libero professionista intestatario del contratto.

Per i titolari minorenni: funzionalità disponibile per il legale rappresentante (tutore) solamente in filiale.

#### **Disabilitazione di singoli rapporti**

Può disabilitare un suo rapporto rivolgendosi ad una filiale della Banca, anche non tenutaria dei rapporti abilitati, oppure attraverso l'apposita funzionalità messa a disposizione sul sito Internet della Banca.

Per ripristinare al servizio il rapporto disabilitato deve raccogliere nuovamente le autorizzazioni dei cointestatari o deleganti.

L'abilitazione e/o la disabilitazione avranno effetto immediato dal momento della loro richiesta.

#### **Titolari del contratto My Key**

Sono abilitati ai servizi a distanza i rapporti monointestati, i rapporti cointestati a firme disgiunte, i rapporti cointestati a firme congiunte (questi ultimi solo con funzionalità informativa) e i rapporti in capo a persone fisiche per i quali si è in possesso di delega. Tutti i rapporti sottoscritti sono abilitati ai servizi a distanza dal momento della loro sottoscrizione e non possono essere disabilitati, se non al momento della loro estinzione.

Tutti i rapporti attivi sono abilitati al servizio a distanza in modalità dispositiva e tale modalità non può essere modificata. Sono abilitati esclusivamente in modalità rendicontativa le gestioni patrimoniali, i rapporti pronti contro termine, le rubriche polizze, i rapporti di mutuo, i libretti di deposito, le cassette di sicurezza i depositi chiusi, i crediti di firma (fidejussioni e impegni di firma) e i fondi pensione.

**03**

INTESA SANPAOLO

# BLOCCO O ESTINZIONE DEL SERVIZIO

---

## 03

INTESA SANPAOLO

# BLOCCO O ESTINZIONE DEL SERVIZIO

Per rendere più sicuri i servizi a distanza sono previste due modalità di blocco:

- il blocco volontario;
- il blocco automatico.

**Il blocco volontario:** puoi richiedere il blocco dell'accesso al servizio contattando la filiale online oppure rivolgendoti alla tua filiale, ad esempio nel caso in cui ritenga che i tuoi codici siano stati rubati. Ricorda, tuttavia, che nel caso di smarrimento o furto del solo codice PIN potrebbe essere sufficiente modificarlo utilizzando l'apposita funzione attraverso i canali a distanza.

**Il blocco automatico:** nel caso in cui, per cinque volte consecutive, vengano inseriti codici (codice PIN, codice O-Key, codice via sms) errati, viene inibito l'accesso a tutti i servizi a distanza. In questo caso viene bloccato anche il contratto.

È possibile revocare il blocco rivolgendosi alla propria filiale o alla filiale online. Qui potrai scegliere di:

- Richiedere la semplice revoca del blocco (solo nel caso di blocco volontario) e, se lo ritieni necessario, procedere poi a modificare autonomamente il PIN.
- Richiedere lo sblocco del contratto e il contestuale azzeramento del PIN: in tal caso, per poter utilizzare nuovamente i servizi, dovrai ripetere il primo accesso attraverso internet o cellulare.
- Azzeramento del PIN: in tal caso, per poter utilizzare nuovamente i servizi, dovrai ripetere il primo accesso attraverso internet o cellulare. Se tale funzionalità è richiesta alla filiale online oltre all'identificazione dovrai eseguire anche una verifica della presenza firme.
- Richiedere la consegna di una nuova chiavetta O-Key (in caso di smarrimento) ed eseguire nuovamente il primo accesso ai servizi.

Per estinguere il contratto My Key nel suo complesso, devi recarti presso la tua filiale. L'estinzione comporta la revoca di tutti i servizi a cui hai aderito.

**Per i titolari minorenni:** funzionalità disponibile per il legale rappresentante (tutore).

**04**

INTESA SANPAOLO

# LIMITI OPERATIVI

---

# 04

INTESA SANPAOLO

## LIMITI OPERATIVI

### Titolari del contratto Servizi via internet, cellulare e telefono

Per maggior sicurezza alcune funzionalità dispositive hanno dei limiti operativi, ovvero importi oltre i quali non è possibile effettuare disposizioni nel giorno o nel mese. Il dettaglio dei limiti standard per singola funzionalità è riportato nella tabella seguente.

Attraverso l'apposita funzionalità presente nell'area riservata del sito Internet, può, provvedere autonomamente a ridurre, secondo necessità, tali limiti fino all'azzeramento del limite stesso (e conseguente indisponibilità dei servizi che ad esso fanno riferimento). Il ripristino dei limiti originali può essere richiesto rivolgendosi alla propria filiale.

Nel caso di contratti intestati a persone giuridiche, tali modifiche potranno essere effettuate dal delegato espressamente indicato dal legale rappresentante e avranno valore per tutte le utenze in capo ai diversi Titolari.

Per i titolari minorenni: funzionalità al momento non disponibile in quanto i rapporti sono abilitabili esclusivamente in modalità rendicontativa.

### LIMITI OPERATIVI PERSONE FISICHE

	Bonifici <sup>1</sup>	Altri pagamenti <sup>2</sup>	Carte prepagate	Negoz. titoli <sup>3</sup>	Negoz. derivati	Negoz. fondi <sup>4</sup>
Internet	giornaliero 25.000 €	giornaliero 25.000 €	giornaliero 5.000 €	singolo ordine max 200.000 €	n.d.	singolo ordine max 200.000 €
	mensile 50.000 €	mensile 50.000 €	mensile 25.000 €			
Trading+ 5	n.d.	n.d.	n.d.	singolo ordine max 500.000 €	singolo ordine max - 5 lotti Futures, - 10 lotti Mini e Stock Futures, - 20 lotti Opzioni	n.d.
	Bonifici	Altri pagamenti <sup>6</sup>	Carte prepagate	Negoz. titoli <sup>3</sup>	Negoz. derivati	Negoz. fondi
Telefono	giornaliero 25.000 €	-	n.d.	-	-	n.d.
	mensile 50.000 €	-				

	Negoziatore titoli
Cellulare	Singolo ordine max 200.000 €

### LIMITI OPERATIVI PERSONE GIURIDICHE

	Bonifici <sup>1</sup>	Altri pagamenti <sup>2</sup>	Carte prepagate	Negoziat. Titoli <sup>3</sup>	Negoziat. Derivati	Negoziat. Fondi
--	-----------------------	------------------------------	-----------------	-------------------------------	--------------------	-----------------

Internet	giornaliero 50.000 €	giornaliero 25.000 €	giornaliero 50.000 €	singolo ordine max 200.000 €	n.d.	n.d.
	mensile 100.000 €	mensile 50.000 €	mensile 100.000 €			
Telefono	Bonifici	Altri pagamenti <sup>6</sup>	Carte prepagate	Negoziat. Titoli <sup>3</sup>	Negoziat. Derivati	Negoziat. Fondi
	giornaliero 50.000 €	-	n.d.	-	n.d.	n.d.
	mensile 100.000 €	-				
	<b>Negoziazione titoli</b>					
Cellulare	Singolo ordine max 200.000 €					

Bonifico Italia, Bonifico Europeo Unico, Bonifico Estero, Bonifico MyBank e JiffyPay. Il limite giornaliero e mensile:

per il Bonifico Italia comprende il bonifico multiplo (disponibile solo per persone giuridiche), per il Bonifico Europeo Unico comprende il bonifico singolo e multiplo (quest'ultimo disponibile solo per persone giuridiche).

Agli invii di denaro JiffyPay si applicano inoltre i seguenti specifici limiti massimi:

limite singolo invio denaro JiffyPay € 150,00

limite giornaliero invii denaro JiffyPay € 500,00

limite mensile invii denaro JiffyPay € 1.500,00

2 Bollettini postali, Bollette CBILL, Tasse Universitarie, Multe, MAV, RAV. Il limite giornaliero e mensile è riferito ad ogni singolo servizio di pagamento.

3 Titoli azionari, obbligazionari.

4 Operazioni di sottoscrizione / trasferimento quote fondi.

5 Se è stato attivato Trading+, i limiti operativi previsti per questo servizio sono applicati anche all'operatività eventualmente disposta attraverso Internet.

6 Tasse Universitarie, MAV, RAV. Il limite giornaliero e mensile è riferito ad ogni singolo servizio di pagamento.

7 JiffyPay esclusivamente per la clientela privata, può essere disposto solo dalle app di mobile banking "Intesa Sanpaolo Mobile" per Android e iPhone e "La tua banca" per smartphone Windows Phone.

## Titolari del contratto My Key

Per maggior sicurezza alcune funzionalità dispositive hanno dei limiti operativi, ovvero importi oltre i quali non è possibile effettuare disposizioni nel giorno o nel mese. Il dettaglio dei limiti standard è riportato nella tabella seguente.

Attraverso l'apposita funzionalità presente nell'area riservata del sito Internet, può, provvedere autonomamente a ridurre o aumentare, secondo necessità, tali limiti fino al massimo di 60.000 euro giornalieri e 120.000 mensili.

## LIMITI OPERATIVI PERSONALIZZABILI

	Pagamenti	Negoz. titoli <sup>3</sup>	Negoz. derivati	Negoz. fondi <sup>4</sup>
Internet	giornaliero 30.000 €	singolo ordine max 200.000 €	n.d.	singolo ordine max 200.000 €
	mensile 60.000 €			
Trading+ <sup>5</sup>	n.d.	singolo ordine max 500.000 €	singolo ordine max - 5 lotti Futures, - 10 lotti Mini e Stock Futures, - 20 lotti Opzioni	n.d.

### Limiti specifici previsti per alcune operazioni

Per maggior sicurezza, alle funzionalità dispositive di seguito elencate si applicano specifici limiti massimi:

- Invio di denaro JiffyPay:
  1. Limite singolo invio denaro € 150,00;
  2. Limite giornaliero invio denaro € 500,00;
  3. Limite mensile invio denaro € 1.500,00.
  
- Servizio Prelievo Cardless, prelievamento contanti eseguito via app “Intesa Sanpaolo Mobile”:
  1. Limite giornaliero € 3.000,00;
  2. Limite mensile € 5.000,00;



**05**

INTESA SANPAOLO

# TECNOLOGIA E SICUREZZA

---

# 05

INTESA SANPAOLO

## TECNOLOGIA E SICUREZZA

### 05.01 REQUISITI TECNOLOGICI

#### SERVIZI VIA INTERNET

Per poter usufruire dei servizi via Internet è sufficiente disporre di un normale collegamento telefonico ADSL, di un personal computer corredato di modem e di un collegamento a Internet tramite un Internet Service Provider a scelta (con spese di collegamento telefonico a carico del chiamante).

I requisiti per la navigazione sono i seguenti:

- Internet Explorer 10.0 su sistemi operativi Windows 7 o superiori;
- Firefox 35 e superiori su sistemi operativi Windows 7 o superiori;
- Chrome 39 e superiori su sistemi operativi Windows 7 o superiori;
- Safari 8 o superiori su sistema operativo Macintosh OS X vers. 10.10 o superiore;
- Chrome 18 o superiori per sistemi Android 4.4+;
- Safari 8 e superiori per sistemi iOS 7 o superiori.

Applicativi necessari:

- Acrobat Reader 9.0 (o versioni superiori);
- WinZip;
- Flash Player 9.0 o superiori.

Risoluzione:

- Sito ottimizzato per la risoluzione 1366x768 ma realizzato nella sua quasi totalità in tecnologia full responsive e, quindi, in grado di essere fruito dalla più diverse risoluzioni (ad esempio quelle tipiche di dispositivi smartphone e tablet).

Connessione Internet:

- ADSL, UMTS o superiori, in condizioni di connessione minima garantita dal singolo operatore.

Per le app di mobile banking sono richiesti i sistemi operativi seguenti:

- iOS 8.3 e successivi per iPhone;
- Android 4.1 e successivi;
- Windows Phone 8.1 e successivi.

### 05.02 SICUREZZA

#### SERVIZI VIA INTERNET

##### Massima sicurezza nelle transazioni

La sicurezza nelle transazioni per il Gruppo Intesa Sanpaolo è da sempre un requisito irrinunciabile per instaurare un rapporto di fiducia con i clienti.

Per tale motivo il Gruppo Intesa Sanpaolo adotta il **sistema di crittazione** di tipo SSL a 128 bit, compatibile AES 256 bit, basato sul protocollo Secure Sockets Layer che rappresenta lo **standard più avanzato** per la rete Internet.

A oggi, questo sistema costituisce la migliore garanzia di sicurezza per proteggere e codificare le informazioni che transitano su Internet. Inoltre se **rimani inattivo per quindici minuti**, il sistema interrompe automaticamente la connessione. Per ricominciare a operare è necessario collegarsi nuovamente al sito.

### **Doppio livello di protezione**

Per aumentare il livello di sicurezza il servizio usa un sistema combinato di **password statiche** (il Codice Titolare e il PIN) con una **password dinamica** (il codice O-Key), che si può utilizzare una volta sola.

Il Codice Titolare, è univocamente assegnato e non modificabile mentre il **PIN**, può essere personalizzato sia su Internet, all'interno dell'area riservata, sia dal telefono. Il **Codice O-Key** è generato dalla chiavetta O-Key che è allineata al sistema centrale.

Per accedere al sistema sono richieste **tutte le tre password**, mentre **per eseguire movimenti** di denaro è necessario digitare la **password O-Key**, che compare premendo il pulsante. Per maggior sicurezza questa password è **temporizzata** e nel caso in cui non sia più visibile sul visore della chiavetta è necessario premere nuovamente il pulsante e digitare il nuovo codice. Le politiche di sicurezza del nostro sito non prevedono in nessun caso la richiesta di fornire i codici di accesso via email o telefonicamente; nel caso ricevessi richieste di questo tipo, ti invitiamo a contattare prontamente la nostra Filiale online.

Con i servizi via Internet del Gruppo Intesa Sanpaolo puoi quindi **operare in tutta tranquillità**: dovrai scegliere il tuo codice PIN e **custodire separatamente** i tuoi **codici** personali e la **chiavetta** nel modo che ritieni più sicuro.

### **Sicurezza per le disposizioni di pagamento**

Per aumentare ulteriormente il livello di sicurezza di alcune **disposizioni di pagamento** che la banca considererà non abituali e quindi potenzialmente sospette sarà necessario inserire, **oltre al codice O-Key**, anche **un codice di sicurezza che ti sarà inviato via SMS** gratuitamente.

Il numero di cellulare a cui sarà inviato il codice di sicurezza è quello memorizzato nella sezione **IL MIO PROFILO - DATI PERSONALI**. Ti invitiamo, quindi, a mantenerlo sempre aggiornato. Per maggior sicurezza, anche la procedura di variazione di questo numero prevede l'inserimento di un codice che ti sarà inviato via SMS al numero che stai cercando di cambiare. A variazione avvenuta, un SMS ti informerà dell'avvenuta modifica. Sono consentite via Internet fino a un massimo di 3 modifiche del numero di cellulare al giorno.

Qualora nella sezione **IL MIO PROFILO - DATI PERSONALI** non sia memorizzato alcun numero di cellulare, ti invitiamo a contattare la Filiale online o a rivolgerti alla tua filiale per la valorizzazione.

In mancanza di un numero di cellulare o in caso di mancato utilizzo di tale nuovo codice dove richiesto, le disposizioni di pagamento in questione potranno essere eseguite in filiale o, per i bonifici e la ricarica carte, tramite i servizi via telefono (se da te sottoscritti), utilizzando gli attuali codici di identificazione contrattualmente previsti.

### **IMPORTANTE**

La sicurezza dipende anche da te:

- Conserva separatamente i codici di identificazione e il dispositivo OTP o lo smartphone sul quale è installata l'O-Key Smart.
- Modifica frequentemente il PIN, utilizzando l'apposita funzionalità presente nella sezione IL MIO PROFILO.
- Esegui l'operazione di Esci (attraverso l'apposito tasto) quando termini la navigazione sul sito o quando ti allontani dal computer che stai utilizzando.

**06**

INTESA SANPAOLO

# SERVIZI VIA INTERNET

---

# 06

INTESA SANPAOLO

## SERVIZI VIA INTERNET

### 06.01 INDIRIZZI WEB

L'accesso ai servizi via Internet avviene dal sito della banca, sul quale è anche disponibile la versione aggiornata della Guida ai Servizi.

L'indirizzo web da utilizzare per accedere ai siti delle diverse banche del Gruppo Intesa Sanpaolo è [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com), a eccezione di Banca Prossima, per la quale resta disponibile il sito [www.bancaprossima.com](http://www.bancaprossima.com).

Per i clienti dei servizi via internet sono disponibili, inoltre, i servizi di pagamento PagoInConto, MyBank e MasterPass attraverso cui è possibile acquistare direttamente dai siti convenzionati prodotti/servizi. Da questi ultimi, si accede direttamente al sito web della banca dedicato al servizio.

### 06.02 PRIMO ACCESSO AL SERVIZIO

La procedura di primo accesso ai servizi a distanza, necessaria per creare il proprio codice PIN, può essere eseguita:

- attraverso il sito Internet identificato con i certificati di sicurezza https e con colorazione verde;
- attraverso l'app Intesa Sanpaolo Mobile;
- attraverso l'app La tua banca per iPad e tablet Android;
- attraverso il numero verde della filiale online per i soli clienti in possesso della chiavetta O-Key fisica.

Una volta creato, il codice PIN è attivo e immediatamente utilizzabile su tutti i canali abilitati.

Per effettuare il Primo Accesso al servizio tramite Internet occorre:

- collegarsi al sito della sua banca;
- cliccare sul tasto "Accesso Clienti" in alto a destra e quindi "Primo Accesso" in alto a destra
- compilare i campi seguendo le istruzioni riportate nella pagina.

In particolare:

inserire il Codice Titolare: è il numero riportato sul contratto;  
scegliere il Codice PIN di cinque cifre e ridigitarlo per conferma;  
premere il pulsante del dispositivo O-Key e riportare il numero che appare sul display nell'apposito campo, a conferma degli altri dati inseriti.

Per effettuare il Primo Accesso al servizio tramite l'app Intesa Sanpaolo Mobile occorre:

- avviare l'applicazione dopo averla scaricata dal relativo Store;
- selezionare il tasto "Entra"
- inserire il codice Titolare;

- inserire il numero di cellulare su cui ricevere il codice di sicurezza (numero di cellulare certificato per i sottoscrittori del contratto My Key);
- inserire il codice di sicurezza, ricevuto via SMS, creare il codice PIN di cinque cifre e ridigitarlo per conferma;
- confermare l'operazione con l'inserimento del codice generato con il dispositivo O-Key (solo per chi non attiva l'O-Key Smart).

Per effettuare il Primo Accesso al servizio tramite l'app per tablet Android o per iPad occorre:

- avviare l'applicazione "La tua banca" dopo averla scaricata dal relativo Store (Google Play nel caso di tablet Android, App Store nel caso di iPad);
- selezionare una qualunque funzionalità sottoposta a login (contrassegnata dall'icona del lucchetto) presente nel menù laterale posto a sinistra;
- selezionare la voce "Serve aiuto?" presente nel pop up di login;
- selezionare la voce "Primo accesso";
- compilare i campi seguendo le istruzioni riportate nella pagina.

In particolare:

inserire il Codice Titolare: è il numero riportato sul contratto;

scegliere il Codice PIN di cinque cifre e ridigitarlo per conferma

**premere il pulsante del dispositivo O-Key e riportare il numero che appare sul display nell'apposito campo, a conferma degli altri dati inseriti.**

**Nel caso riscontrassi delle difficoltà a eseguire il primo collegamento, puoi contattare la Filiale online.**

## 06.03 FUNZIONALITÀ

L'area operativa del sito si compone di una home page e di pagine dedicate alle funzionalità.

L'home page è sempre raggiungibile selezionando il logo della banca oppure sulla voce LA MIA SITUAZIONE presente nel menu del sito ed è composta da due sezioni principali, di seguito descritte.

Dalla **sezione in alto** della pagina **LA MIA SITUAZIONE** si accede al Menu di Servizio:

- **RICORDAMI DI**, in cui è possibile consultare scadenze e spese, sia inserite da te, sia inserite automaticamente dalla banca; in questa sezione potrai inoltre eseguire l'aggiornamento dei documenti bancari, come ad esempio dei dati relativi alla normativa antiriciclaggio, laddove richiesto. Da questa sezione, inoltre, è possibile completare un pagamento precedentemente sospeso, con la possibilità di avviare la funzionalità di pagamento rapido che permette di confermare più pagamenti con un solo inserimento del codice O-Key;
- **VORREI**, in cui è possibile consultare e/o finalizzare le proposte commerciali (inviate dal proprio gestore o dalla filiale online), i processi di acquisto sospesi, le simulazioni eseguite e i prodotti di interesse;
- **ARCHIVIO**, che contiene tutti i documenti prodotti dalla banca per il cliente, che possono essere salvati sul pc per poi essere stampati. In particolare, la sezione è suddivisa nelle seguenti aree:
  - **Documenti**, in cui è possibile:

- Consultare le comunicazioni inerenti le operazioni impartite tramite i servizi via Internet e telefono (note di presa in carico, note di eseguito, ecc.);
- Ricevere gli estratti conto, i documenti di sintesi periodici, le comunicazioni di variazione delle condizioni contrattuali e le altre comunicazioni oggetto della rendicontazione online;
- Reperire gratuitamente i documenti inviati dalla banca, con una profondità temporale massima di 10 anni (variabile a seconda del tipo di documento). Tale funzione è utilizzabile anche se il rapporto su cui è stata eseguita l'operazione è estinto o comunque non è più collegato ai servizi via Internet o se le comunicazioni sono state nel frattempo cancellate o sono scadute. I delegati ovviamente possono solo vedere la documentazione relativa al periodo in cui la loro delega è stata attiva;
- Associare una o più etichette personalizzate al fine di catalogare tutti i documenti secondo le proprie esigenze;

Nel caso in cui la copia della documentazione inerente le operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni non risulti disponibile tramite la ricerca storica, potrà essere richiesta in filiale alle condizioni economiche previste nel foglio informativo n.75 sui servizi vari, reperibile in filiale e sul sito Internet della banca.

- **Contratti**, in cui è possibile consultare i documenti contrattuali relativi a operazioni e acquisti sottoscritti via Internet o in filiale.
- **Proposte**, in cui è possibile consultare tutte le proposte commerciali e simulazioni, eseguite in autonomia oppure inviate dal gestore o dalla filiale online
- **AVVISI**, in cui è possibile consultare le comunicazioni inviate dalla banca (dove puoi trovare le informazioni utili per l'accesso e la disponibilità dei servizi via Internet) e le comunicazioni a te riservate.

Nella **parte centrale** dell'home page è presente invece:

- La sezione dedicata ai **saldi e al patrimonio**, da te personalizzabile per visualizzare il saldo e il patrimonio dei prodotti (conti correnti, carte di debito e credito, deposito titoli e finanziamenti) che desideri tenere sotto controllo;
- Le **ultime 5 operazioni** eseguite, con la possibilità di visualizzare tutte le operazioni precedenti;
- La sezione dedicata alla funzionalità di **gestione spese, descritta di seguito**;
- La sezione che permette di visualizzare eventuali **finanziamenti attivi**;
- Le **operazioni più frequenti** eseguite **sui rapporti selezionati**;
- I **contatti della Rubrica**.

Tramite le sezioni disponibili **nell'intestazione del sito**, presente in ogni pagina dell'area riservata del sito Internet, è possibile accedere facilmente a tutte le funzionalità del sito:

- Dal menu del sito in alto a destra;
- Dalla funzionalità di ricerca in alto;
- Dai pulsanti "Operazioni" e "Parla con noi" disponibili accanto al logo della banca.

## MENU DEL SITO

Dal menu del sito in alto a destra si accede alle seguenti sezioni:

- **LA MIA SITUAZIONE**, che permette di ritornare alla pagina principale del sito;

- **CONTI/CONTI E LIBRETTI**, per consultare i movimenti dei conti correnti, del servizio XME Salvadanaio, dei libretti, dei buoni di risparmio ed accedere alle funzionalità di gestione dei prodotti;
- **CARTE**, per consultare i movimenti delle carte e accedere alle funzionalità di gestione dei prodotti;
- **FINANZIAMENTI**, sezione del sito dedicata ai prodotti nel mondo degli finanziamenti;
- **INVESTIMENTI**, che permette di accedere al menu dedicato agli investimenti, e in particolare alla sezione relativa al patrimonio, al catalogo prodotti e tutte le operazioni eseguite e quelle in corso;
- **PIANI DI RISPARMIO E PREVIDENZA**, che permette di accedere alla sezione dedicata alla consultazione degli eventuali prodotti di risparmio e previdenziali sottoscritti e al loro catalogo;
- **ASSICURAZIONI**, sezione del sito dedicata al mondo delle polizze assicurative danni oppure sezione del sito dedicata alle polizze assicurative danni;
- **IL MIO PROFILO**, in cui è possibile visualizzare e modificare i dati personali;
- **PAGAMENTI DIGITALI**, da cui è possibile accedere alle funzionalità dedicate ai pagamenti digitali, quali JiffyPay, PAyGO e MasterPass;
- **GESTIONE SPESE**, che permette di accedere alla sezione del sito dedicata alla gestione e analisi delle spese e alla creazione e gestione degli obiettivi di risparmio;
- **OFFERTE PER ME**, che permette di accedere alla sezione dedicata alle offerte di aziende partner riservate ai clienti della banca, in cui attivare nuove offerte e visualizzare i vantaggi percepiti;
- **SCEGLI BANCA**, che permette di accedere alla funzionalità di cambio banca, disponibile nel caso si disponga di rapporti su due o più banche del Gruppo Intesa Sanpaolo. Alla selezione della voce viene visualizzato l'elenco delle banche cui può accedere.

## RICERCA

La funzionalità di ricerca permette di ricercare i contenuti del sito Internet oltre che le pagine operative a disposizione, mettendo a disposizione suggerimenti e scorciatoie per eseguire le operazioni richieste.

## PARLA CON NOI

Attraverso il pulsante “Parla con noi” è possibile accedere alle funzionalità dedicate all’assistenza e ai contatti con la banca.

Dalla pagina dedicata è possibile infatti accedere alle seguenti funzionalità:

- **Filiale online**, in cui è possibile contattare, nella modalità preferita, la filiale online;
- **La tua filiale**, in cui, oltre a poter visualizzare i riferimenti del proprio gestore e/o della propria filiale, è possibile scrivere un messaggio al gestore e accedere alla funzionalità “Prendi appuntamento”. Quest’ultima consente di fissare un appuntamento con il proprio gestore o nella propria filiale. È inoltre possibile cercare una filiale tramite indirizzo oppure visualizzazione in mappa;
- **Messaggi**, in cui è possibile visualizzare tutti i messaggi scambiati con la banca e con la filiale online, organizzati per argomento; in tale pagina è inoltre possibile avviare una nuova conversazione o ricercare conversazioni passate;
- **Appuntamenti**, in cui è possibile visualizzare gli appuntamenti fissati, gestire i futuri oppure crearne di nuovi.



## ASSISTENZA CONTESTUALIZZATA

Attraverso l'elemento galleggiante posto sulla sinistra del sito è possibile accedere alle funzionalità di assistenza contestualizzata che permette di fornire assistenza specifica nella pagina in cui stai navigando:

- **Suggerimenti di navigazione**, da dove poter abilitare- disabilitare i suggerimenti previsti per il nuovo sito;
- **Domande frequenti**, in cui puoi consultare le domande, le risposte e i video tutorial relativi a tematiche associate al contesto in cui stai operando;
- **Messaggistica**, dove è possibile avviare una conversazione con la filiale online al fine di richiedere supporto in merito ad uno specifico argomento;
- **Altri modi di contatto**, da dove è possibile avviare una chiamata VOIP o una videochiamata verso la filiale online, è inoltre possibile prenotare un appuntamento telefonico con la filiale online
- **Navigazione assistita**, da dove poter avviare l'assistenza da remoto con l'operatore di filiale online.

Dal galleggiante è inoltre possibile accedere alle seguenti operazioni in modo rapido:

- Bonifico
- Bollettino
- F24
- ricarica

Dalla sezione disponibile **a piè pagina**, è possibile inoltre accedere alle seguenti funzionalità:

- Domande frequenti;
- La mia guida ai servizi;
- Accessibilità;
- Sicurezza;
- Privacy;
- Mappa del sito;
- Emergenza carte.

## MENU PAGAMENTI

In quest'area troverai le seguenti funzionalità:

- **Bonifici e trasferimenti**, per disporre le operazioni di bonifico e trasferimento denaro;
- **Ricariche**, per disporre le operazioni di ricarica di cellulari, carte ricaricabili, abbonamenti trasporti ecc.;
- **Bollette e pagamenti**, per accedere alla funzionalità dedicata ai pagamenti delle bollette quali bollettini postali, MAV, RAV, RIBA, CBILL ecc.;
- **Tasse**, per eseguire il pagamento delle tasse quali F24, bollo auto ecc.;
- **La mia rubrica**, per gestire i contatti della propria rubrica;
- **Revoche**, per gestire ed eseguire revoche delle disposizioni di pagamento entro i limiti temporali previsti;
- **Domiciliazioni**, per gestire e consultare le proprie domiciliazioni.

**Per i titolari minorenni:** tutte le funzionalità non sono disponibili

## BONIFICI E TRASFERIMENTI

Selezionando la voce “Bonifici e trasferimenti” ha la possibilità di disporre le seguenti operazioni:

- **Bonifico**, per creare disposizioni di bonifico verso Italia con divisa Euro;
- **Bonifico estero** per creare disposizioni di bonifico verso Italia con divisa diversa da Euro, l’area SEPA e l’estero;
- **Bonifico per agevolazioni fiscali**, bonifico specifico per le operazioni che usufruiscono delle agevolazioni fiscali previste dalla legge;
- **Giroconto**, per spostare fondi tra i propri conti correnti abilitati ad internet;

## MONEY TRANSFER

- **Western Union** per inviare denaro presso uno degli oltre 400.000 agenti Western Union. Per utilizzare questo servizio è necessario aver stipulato il relativo contratto;
- **Flash People**, per inviare denaro verso le carte Flash People attraverso una ricarica della carta.

## BOLLETTE E PAGAMENTI

Selezionando la voce “Bollette e pagamenti” ha la possibilità di eseguire le seguenti operazioni:

- **Bollettini Postali premarcati**. I bollettini possono essere anche emesse da aziende convenzionate con la banca, nel qual caso è possibile pagare o prenotare il pagamento;
- **Bollettini Postali liberi**. I bollettini possono essere anche emesse da aziende convenzionate con la banca, nel qual caso è possibile pagare o prenotare il pagamento;
- **Bollette CBILL PAGOPA**, per pagare o prenotare le bollette CBILL emesse da aziende convenzionate con le banche del consorzio CBI; per attivare il servizio di scadenzario ed essere avvisati delle bollette da pagare emesse da aziende che forniscono il servizio;
- **MAV e RAV**, per pagare i bollettini MAV e RAV bancari e postali;
- **RI.BA**, per pagare Ricevute Bancarie e Conferme d’ordine
- **Multe**, per pagare le violazioni amministrative e del codice stradale a favore dei comuni convenzionati con la banca.

## DOMICILIAZIONI

Selezionando la voce “Domiciliazioni” puoi gestire tutte le utenze già domiciliate o inserire nuovi mandati per addebito diretto.

Puoi, poi, abilitare o bloccare la ricezione di Addebiti Diretti Unici Europei (SDD), visualizzare le richieste di addebito e consultare l’archivio dei pagamenti eseguiti.

## TASSE

Selezionando la voce di menu “F24 e Altre tasse” dal menu a tendina puoi:

- Prenotare o pagare il pagamento dei modelli F24 Semplificato, F24 Ordinario, F24 Accise, F24 con elementi identificativi;
- Utilizzare la funzionalità **Bollo auto**, per pagare il bollo di autoveicoli, motoveicoli e rimorchi della Regione Lombardia e di tutte le regioni e province autonome convenzionate con ACI. Il servizio sarà esteso progressivamente a tutte le regioni italiane;
- Disporre il pagamento delle **Tasse universitarie**, per tutte le università convenzionate.

## RICARICHE

Selezionando la voce “Ricariche” puoi disporre le seguenti operazioni:

- **Ricarica cellulare**, per ricaricare i cellulari di tutti gli operatori telefonici;
- **Ricariche carte prepagate**, per eseguire una ricarica su una delle tue carte prepagate.
- **Ricarica Mediaset PREMIUM**, per ricaricare le tessere Mediaset;
- **Attiva carte servizi**, per attivare le carte servizi TIM e Vodafone;
- **Abbonamento Trasporti**, per ricaricare gli abbonamenti del trasporto pubblico delle aziende convenzionate con la banca.

## REVOCHE

Selezionando la voce “Revoche” si accede alla sezione che comprende la lista delle disposizioni revocate e revocabili.

Nella lista delle operazioni revocate sono riportate le disposizioni per le quali hai richiesto la revoca.

Nella lista delle operazioni revocabili puoi revocare una o più operazioni non ancora eseguite.

## PAGAMENTI DIGITALI

Dalla voce di menu “Pagamenti Digitali” è possibile accedere alle seguenti funzionalità:

- **JiffyPay**, per attivare, modificare o disattivare il servizio su un numero di telefono cellulare e un conto o una carta con IBAN abilitati alle funzionalità dispositivi dei servizi via internet. I limiti di numero e di importo delle operazioni eseguibili senza digitazione del codice O-Key sono gestibili direttamente dall'app della banca.

L'attivazione di JiffyPay viene proposta sul rapporto di conto o carta prepagata con IBAN abilitato ai servizi via Internet in modalità dispositiva e sul numero di telefono presente nella sezione “Dati personali” de IL MIO PROFILO. Sia il rapporto sia il numero di cellulare di appoggio sono modificabili (non è comunque possibile utilizzare un numero di telefono cellulare su cui il servizio risulti essere già attivo).

Accedendo in qualsiasi momento alla sezione “JiffyPay” dal menu “Pagamenti digitali”, è possibile verificare lo stato della funzionalità ed eventualmente modificarne le impostazioni.

Una volta attivato il servizio, dalla medesima sezione (Pagamenti digitali > JiffyPay) è possibile visualizzare la lista degli invii di denaro inviati e ricevuti e dei pagamenti effettuati.

- **MasterPass**, per attivare, modificare o disattivare il servizio MasterPass. Per l'attivazione al servizio è necessario indicare: quali carte (abilite al servizio via Internet) collegare, i propri indirizzi di spedizione-fatturazione e i limiti di numero e di importo degli acquisti eseguiti tramite MasterPass (per i quali verrà chiesto soltanto il codice PIN del servizio via internet e, per confermare l'operazione, la digitazione del solo codice O-Key).

Accedendo in qualsiasi momento alla sezione “MasterPass” dal menu “Pagamenti digitali”, è possibile verificare lo stato della funzionalità (attiva-non attiva) ed eventualmente modificarne le impostazioni.

- **PAYGO**, per bloccare o disattivare il profilo. Il servizio infatti può essere attivato o modificato solo dall'app Intesa Sanpaolo Mobile per Android. Nel caso di profilo non attivo, accedendo a PAYGO dal menu “Pagamenti digitali” verrà visualizzata la sola scheda prodotto con le informazioni relative al servizio.

## GESTIONE CONTI E LIBRETTI

Dal menu del sito, selezionando la voce dedicata, è possibile accedere alla sezione relativa alla gestione di conti e libretti, in cui sono presenti le sottosezioni:

- **Saldo e movimenti**, per consultare i movimenti e le caratteristiche dei conti, dei conti con il servizio XME Salvadanaio attivo o dei libretti posseduti;
- **Assegni**, per consultare gli assegni emessi e richiedere la spedizione di nuovi libretti. Per i titolari minorenni: funzionalità non disponibile;
- **Buoni di risparmio**, per consultare la lista dei buoni di risparmio attivi sul tuo conto e di attivarne di nuovi;
- **Catalogo** dei prodotti e servizi disponibili.

## GESTIONE CARTE

Nel menu dedicato alle carte è possibile accedere alle seguenti funzionalità:

- **Le mie carte**, nella quale puoi visualizzare lo storico dei movimenti, le informazioni e i servizi di gestione associati alle carte di credito (incluse quelle aggiuntive e aggregate), debito e prepagate nominative in tuo possesso.
  - **Attivazione carta**, consente di attivare le carte ricevute a casa;
  - **Blocco e sblocco carte**<sup>2</sup>, permette il blocco di una carta in modo temporaneo o definitivo. All'interno della funzionalità è possibile richiedere direttamente la riemissione della carta bloccata;
  - **Richiedi PIN**<sup>3</sup>, per richiedere il PIN delle carte di pagamento;
  - **Variazioni limiti di utilizzo**, permette di modificare i vari tipi di limiti di utilizzo giornalieri e mensili entro i limiti di prodotto. Per usufruire di tale funzionalità è necessario essere in possesso della firma digitale O-KeyPiù (per la variazione definitiva);
  - **Duplicato**, permette di richiedere un duplicato della carta in caso di danneggiamento o smagnetizzazione della stessa;
  - **Servizio GeoControl**<sup>4</sup>, lo strumento di prevenzione frodi su pagamenti e prelievi;
  - **Servizio SMS alert**, per gestire gli avvisi SMS dall'apposita sezione del sito per la singola carta;
  - **Rendicontazione**, per visualizzare la documentazione generata dalla singola carta nell'apposita sezione;
  - **Ricarica carte prepagate**, per ricaricare le carte prepagate;
  - **Variazione indirizzo di spedizione**, per gestire il recapito associato alla carta;
  - **Servizi correlati**, per indirizzarti ai servizi associati alla carta come i pagamenti digitali o le carte virtuali;
  - **Carte virtuali**, nella quale puoi visualizzare e gestire le tue carte virtuali. Le funzionalità disponibili in questa pagina sono:
    - **Generazione carta virtuale**<sup>5</sup>, per creare carte virtuali "usa e getta" o di "durata";
    - **Blocco carta virtuale**<sup>6</sup>, per bloccare le carte virtuali create.
- **Catalogo** delle carte, richiedibili sottoscrivendo il contratto con la tua firma digitale O-KeyPiù.

<sup>2</sup> Servizio disponibile esclusivamente per la clientela privata, non disponibile per i clienti di Intesa Sanpaolo Private Banking.

<sup>3</sup> Servizi disponibili solo per persone fisiche.

<sup>4</sup> La funzionalità non è disponibile per i clienti di Banca Prossima. Il Servizio è attivo su tutte le carte Flash Visa PayWave e Bancomat.

<sup>5</sup> Servizio disponibile esclusivamente per la clientela privata, non disponibile per i clienti di Intesa Sanpaolo Private Banking.

<sup>6</sup> Servizio disponibile esclusivamente per la clientela privata, non disponibile per i clienti di Intesa Sanpaolo Private Banking.

## GESTIONE FINANZIAMENTI

In questa area potrai accedere:

- Alla sezione I MIEI FINANZIAMENTI (prestiti e mutui), in cui:
  - Consultare il dettaglio dei finanziamenti stipulati;
  - Attivare prestiti, se in possesso di una linea di credito attiva.
- Al catalogo dei prodotti-servizi disponibili per:
  - Eseguire **la simulazione per un prestito o un mutuo**;
  - Richiedere un prestito, sottoscrivendo il contratto con la tua firma digitale O-KeyPiù.

*Per i titolari minorenni:* funzionalità non disponibile.

## ASSICURAZIONI

Sono presenti in quest'area:

- **Le mie polizze**, in cui consultare il dettaglio delle polizze stipulate;
- Il **catalogo** dei prodotti-servizi disponibili:
  - **Polizza Auto**, per richiedere la polizza online tramite inserimento del codice O-Key;
  - **Polizza Moto**, per richiedere la polizza online tramite inserimento del codice O-Key;
  - **Polizza Ciclomotore**, per richiedere la polizza online tramite inserimento del codice O-Key;
  - **Polizza Camper**, per richiedere la polizza online tramite inserimento del codice O-Key.

## INVESTIMENTI

Le voci presenti all'interno del menu, permetteranno di accedere a contenuti finanziari, dettagli sui prodotti, processi di sottoscrizione del mercato primario e fondi comuni d'investimento, e alla negoziazione di molteplici strumenti finanziari del mercato secondario. Inoltre potranno essere seguiti tutti i propri titoli, tramite una vista globale e una lista ordini e movimenti unica.

Sono presenti in quest'area:

- **I miei investimenti**, dove visualizzare la situazione aggiornata dei rapporti di investimento Deposito amministrato, Rubriche fondi, Gestioni patrimoniali, Rubriche Pronti contro Termine, Rubriche Polizze, Fondi Pensione e conti collegati abilitati ai servizi via Internet, inclusi i Buoni di risparmio. Potrai, inoltre, visualizzare gli ordini in corso;
- **Tutti i prodotti di investimento**: permette di consultare i seguenti prodotti:
  - Fondi comuni, in cui è possibile consultare le informazioni dei fondi di Eurizon CapitalSGR, di Eurizon Capital SA ed Epsilon SGR e sottoscriverli;
  - Obbligazioni e certificates in collocamento, in cui è possibile sottoscrivere i principali prodotti in collocamento della banca;
  - Gestioni patrimoniali, in cui è possibile consultare le schede prodotto delle Gestioni Patrimoniali di Eurizon Capital SGR;
  - Prenotazione titoli di Stato, in cui è possibile prenotare i titoli di Stato in asta;
  - Polizze, in cui è possibile consultare le informazioni delle polizze finanziarie di Intesa Sanpaolo Vita e Intesa Sanpaolo Life.
- **Prodotti in primo piano**: è una selezione di prodotti di investimento (Fondi comuni, Obbligazioni e certificates in collocamento, Gestioni Patrimoniali, Polizze);
- **Mercati e quotazioni**: all'interno di questa voce troverai una panoramica dei mercati con la possibilità di un accesso diretto alle diverse borse.

- Panoramica mercati, in cui sono rappresentate le quotazioni di Indici, Tassi e Cambi;
- Azioni, in cui trova posto l'informativa di borsa in real time, gratuita per la Borsa Italiana se si ha almeno un deposito amministrato; a pagamento previa richiesta sulle altre borse (per alcune borse la modalità di richiesta del servizio avviene a seguito di sottoscrizione del relativo contratto) da cui è possibile inserire ordini di compravendita. Vengono riportate qui di seguito le diverse sottosezioni, in base al mercato.

AZIONI ITALIA
AZIONI AMERICA – NYSE
AZIONI AMERICA – NASDAQ
AZIONI AMERICA – AMEX
AZIONI GERMANIA - DEUTSCHE BORSE AG
AZIONI EURONEXT

- Obbligazioni, in cui trova posto l'informativa di borsa in real time (gratuita per la Borsa Italiana se si ha almeno un deposito amministrato; a pagamento previa richiesta sulle altre borse (per alcune borse la modalità di richiesta del servizio avviene a seguito di sottoscrizione del relativo contratto) da cui è possibile inserire ordini di compravendita.

TITOLI DI STATO ITALIA
TITOLI DI STATO ESTERI E OBBL. SOVR.
OBBLIGAZIONI SOCIETARIE
OBBLIGAZIONI BANCARIE
OBBLIGAZIONI CONVERTIBILI

- ETF ed ETC consente l'accesso alle quotazioni e alla negoziazione degli ETF, ETN e degli ETC;
- Certificates e Derivati, in cui trova posto l'informativa di borsa in real time (gratuita per la Borsa Italiana, se si ha almeno un deposito amministrato, a pagamento previa richiesta, sulle altre borse abilitate); è inoltre possibile negoziare a esclusione delle Opzioni e dei Futures.

COVERED WARRANTS E CERTIFICATES
WARRANTS
OPZIONI
FUTURES

**Per i titolari minorenni:** è disponibile solo l'informativa di borsa in real time di Borsa Italiana (gratuita, se si ha almeno un deposito amministrato).

- **Market Hub** E' una piattaforma di informativa finanziaria raggiungibile da App o sul sito.
- **Ricerca titoli e fondi:** per eseguire la ricerca di strumenti finanziari per descrizione, per codice ISIN oppure tramite la ricerca avanzata;
- **Notizie di mercato:** in cui sono visualizzate le informazioni finanziarie aggiornate;
- **Watchlist:** che consente di monitorare l'andamento dei titoli selezionati e di personalizzare per ogni tipo di strumento le informazioni da visualizzare;
- **Ordini e revoche:** per verificare lo stato degli ordini inseriti e eventualmente richiederne la revoca e per consultare i movimenti dei Depositi amministrati, Rubriche fondi, Gestioni

patrimoniali, Rubriche Pronti contro Termine, Rubriche Polizze.

**Per i titolari minorenni:** funzionalità non disponibile;

- **Profilo finanziario** consente di visualizzare le informazioni relative al contratto Prestazione di Servizi di Investimento e al profilo finanziario risultante dal questionario, nonché di verificare la coerenza del proprio portafoglio di investimento rispetto a tale profilo;
- **Posizione fiscale:** per verificare se sono state accantonate minusvalenze o plusvalenze.

## PIANI DI RISPARMIO E PREVIDENZA

All'interno di questa sezione potrai visualizzare la situazione aggiornata dei prodotti di risparmio e visualizzare l'offerta della banca sulla previdenza.

- **I prodotti di risparmio:** permette di consultare i seguenti prodotti e di avviare il processo di acquisto:
  - Piani di Accumulo;
  - Servizi Eurizon Meta e Meta Superflash.
- **I prodotti di previdenza:** permette di consultare i seguenti prodotti:
  - Il mio futuro;
  - Il mio domani.

## OFFERTE PER ME

Questa funzionalità permette di accedere alla sezione dedicata alle offerte per i clienti Intesa Sanpaolo dalle aziende partner, in cui è possibile visualizzare ed attivare le offerte in corso presso i nostri partner.

In tale sezione è possibile inoltre:

- Ricercare o filtrare le offerte disponibili e quelle attivate;
- Visualizzare gli accrediti derivanti dal programma;
- Accedere alla sezione dedicata a tutti i partner e alle offerte speciali.

**Per i titolari minorenni:** funzionalità non disponibile.

## GESTIONE SPESE

Tramite la voce **Gestione Spese** del menu del sito, è possibile visualizzare il menu dedicato alla funzionalità di gestione personale delle proprie spese e entrate, da cui si accede alle seguenti pagine:

- **Il mio piano spese - Pagina principale**, in cui è possibile avere un riassunto delle informazioni circa le categorie in cui si è speso maggiormente, le variazioni di spesa con riferimento agli ultimi 3 mesi, lo stato di eventuali limiti di spesa impostati e lo stato dei propri obiettivi di risparmio;
- **Entrate e uscite**, in cui visualizzare il dettaglio dei movimenti di tutti i propri conti, libretti e carte con la relativa categorizzazione di spesa. In tale pagina, inoltre, è possibile modificare la categorizzazione proposta dal sistema, associare etichette personalizzate e suddividere i movimenti in diverse categorie;
- **Andamento spese**, in cui è possibile gestire i propri limiti di spesa, visualizzare gli andamenti di spesa nei mesi precedenti, con possibilità di confrontare diversi periodi di tempo;
- **I miei obiettivi**, in cui è possibile creare, visualizzare e gestire gli obiettivi di risparmio, anche quelli di XME Salvadanaio;

- **Clienti come me**, in cui è possibile visualizzare dati e curiosità sugli andamenti di spesa di gruppi di clienti con caratteristiche simili;
- **Impostazioni avanzate**, in cui è possibile gestire le proprie categorie ed etichette, aggiungere e gestire notifiche personalizzate, creare regole su misura per automatizzare la categorizzazione dei movimenti.

## RUBRICA

La funzionalità di RUBRICA Beneficiari del sito Internet permette di creare e gestire una rubrica personale di tutti i contatti, con possibilità di:

- Aggiungere o importare da un sito terzo un contatto, di tipo privato o azienda;
- Aggiungere informazioni quali coordinate bancarie, dati di fatturazione, numero di telefono e altre informazioni utili;
- Associare etichette personalizzate e/o una foto ai contatti;
- Condividere, modificare, eliminare o unire contatti;
- Certificare uno o più contatti, al fine di eseguire operazioni su quel selezionato beneficiario senza necessità di dover inserire il codice O-Key per conferma.

I contatti della RUBRICA possono essere utilizzati come beneficiari in numerose operazioni disponibili sul sito Internet, come ad esempio bonifici e ricariche cellulari.

## 06.04 COME CONCLUDERE L'OPERAZIONE DISPOSITIVA

Per maggior chiarezza le funzioni dispositive sono supportate da un navigatore grafico, che indica tutte le fasi necessarie per eseguire correttamente un'operazione.

La fase di "Conferma" prevede una pagina con il riepilogo dei dati immessi, dove puoi decidere di:

- Confermare l'operazione, digitando il **Codice O-Key** e selezionando il tasto **Conferma**;
- Modificare i dati dell'ordine selezionando il pulsante **Indietro**;
- Sospendere l'operazione, ove previsto, salvando il processo mediante il pulsante **Salva**;
- Abbandonare l'operazione selezionando **Annulla operazione**.

La presa in carico dell'operazione sarà confermata con un messaggio video nella fase "Esito" e con apposita comunicazione nella sezione **ARCHIVIO**.

## 06.05 LIMITI ORARI E REVOCA DELLE DISPOSIZIONI

Per le disposizioni di pagamento sono previsti degli orari limite (cut-off) oltre i quali l'ordine si considera ricevuto il giorno lavorativo successivo.

I limiti orari e la facoltà di revocare le disposizioni inserite sono differenti a seconda della tipologia di pagamento:

Tipologia pagamento	<b>Bonifico Europeo Unico</b>
Limite orario (cut-off)	Ore 17:30 dei giorni lavorativi (escluse le festività internazionali)



Revoca	L'ordine o la prenotazione di un bonifico vengono elaborati ed inviati alla banca beneficiaria alle ore 17:30 del giorno di esecuzione; entro tale data e orario è possibile precedere con la revoca della disposizione.
--------	--

Tipologia pagamento	<b>Bonifico MyBank</b>
Limite orario (cut-off)	Gli ordini di bonifico disposti dopo le ore 17.30 o nelle giornate festive si considerano ricevuti il primo giorno lavorativo seguente. In ogni caso, la banca comunica immediatamente all'esercente l'avvenuta disposizione del bonifico.
Revoca	L'ordine di bonifico MyBank non è revocabile.

Tipologia pagamento	<b>Bonifico estero</b>
Limite orario (cut-off)	Ore 16:00 dei giorni lavorativi (escluse le festività internazionali)
Revoca	L'ordine di bonifico impartito entro le ore 16:00 di un giorno lavorativo è revocabile entro il medesimo orario del giorno di inserimento. I bonifici inseriti dopo le ore 16:00 di un giorno lavorativo o disposti in un giorno festivo sono

Tipologia pagamento	<b>JiffyPay</b>
Limite orario (cut-off)	Nessuno
Revoca	L'invio denaro JiffyPay disposto in favore di un beneficiario titolare di analogo servizio viene eseguito immediatamente e non può essere né annullato né modificato successivamente alla conferma della disposizione. L'ordine di invio denaro JiffyPay disposto in favore di un beneficiario che non ha attivato il servizio è revocabile fino a quando il beneficiario non attiva il servizio, cioè al massimo entro 15 giorni dalla conferma dell'operazione, salvo che il beneficiario attivi prima il servizio.

Tipologia pagamento	<b>Giroconto, Ricarica cellulare, Ricarica Carte prepagate, Ricarica carte TV, Attivazione carta servizi, Canone TV, Bollo Auto</b>
Limite orario (cut-off)	Nessuno
Revoca	Il pagamento non può essere né annullato né modificato successivamente alla conferma della disposizione.

Tipologia pagamento	<b>Bollettino postale premarcato e bianco in convenzione con Poste</b>
Limite orario (cut-off)	Ore 23:45
Revoca	Il pagamento non può essere né annullato né modificato successivamente alla conferma della disposizione.

Tipologia pagamento	<b>Bollettino postale Aziende Convenzionate con la Banca</b>
Limite orario (cut-off)	Ore 20:00
Revoca	In caso di prenotazione sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 19:59 del giorno lavorativo bancario antecedente la scadenza. In caso di pagamento in giornata, sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 19:59 del giorno lavorativo bancario di scadenza.

Tipologia pagamento	<b>Bolletta CBILL</b>
Limite orario (cut-off)	Ore 23:59
Revoca	In caso di prenotazione sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 23:59 del giorno lavorativo bancario antecedente la scadenza. In caso di pagamento in giornata, la disposizione viene eseguita immediatamente e non può essere ne' annullata ne' modificata successivamente alla conferma.

Tipologia pagamento	<b>Tasse Universitarie, MAV, RIBA, Multe</b>
Limite orario (cut-off)	Ore 17:30 dei giorni lavorativi bancari
Revoca	In caso di prenotazione sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 17:30 del giorno lavorativo bancario antecedente la scadenza. In caso di pagamento in giornata, sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 17:30 del giorno lavorativo bancario di scadenza.

Tipologia pagamento	<b>RAV</b>
Limite orario (cut-off)	Ore 24:00 dei giorni lavorativi bancari
Revoca	In caso di prenotazione sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 23:59 del giorno lavorativo bancario antecedente la scadenza. In caso di pagamento in giornata, sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 23:59 del giorno lavorativo bancario di scadenza.

Tipologia pagamento	<b>F24</b>
Limite orario (cut-off)	Ore 23:59
Revoca	Sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 23:59 del giorno di scadenza.

Tipologia pagamento	<b>Bonifici multipli</b> (disponibile solo per persone giuridiche)
---------------------	--

Limite orario (cut-off)	<p>La banca garantisce l'esecuzione dei pagamenti in tempi certi, calcolati a partire dal momento di ricezione dell'ordine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'esecuzione in giornata delle disposizioni per i flussi spediti entro le ore 12;</li> <li>• Dopo tale orario, e fino alle ore 15, l'esecuzione in giornata non è garantita e l'operazione potrebbe essere eseguita il primo giorno lavorativo successivo;</li> <li>• Se il flusso viene spedito oltre le ore 15, l'esecuzione avverrà il primo giorno lavorativo successivo;</li> <li>• Per le disposizioni in date future non sono presenti limiti di orario.</li> </ul>
Revoca	Sia in caso di prenotazione che di richiesta di esecuzione in giornata è possibile richiedere la revoca dell'ordine delle operazioni non ancora elaborate rivolgendosi alla propria filiale.

Tipologia pagamento	<b>Avvisi e Pagamenti RIBA</b> (disponibile solo per persone giuridiche)
Limite orario (cut-off)	<p>La banca garantisce l'esecuzione dei pagamenti con scadenza in giornata se il flusso viene spedito entro le ore 15.</p> <p>Nel caso di disposizioni con scadenze future non sono presenti limiti di orario.</p>
Revoca	Sia in caso di prenotazione che di richiesta di esecuzione in giornata è possibile richiedere la revoca dell'ordine delle operazioni non ancora elaborate rivolgendosi alla propria filiale.

Tipologia pagamento	<b>Assicurazioni</b>
Limite orario (cut-off)	Nessuno
Revoca	Il pagamento non può essere ne' annullato ne' modificato successivamente alla conferma della disposizione.

Tipologia pagamento	<b>Domiciliazione con Addebito Diretto Unico Europeo</b>
Limite orario (cut-off)	Nessuno

### LIMITI ORARI E REVOCA DEL SERVIZIO BUONI DI RISPARMIO

Se il contratto di Buono di risparmio è sottoscritto in un giorno lavorativo target entro le ore 20:00, il vincolo è costituito nella stessa data di sottoscrizione; se il contratto di Buono di risparmio è sottoscritto in un giorno non lavorativo target o oltre le ore 20:00, il vincolo è costituito il primo giorno lavorativo target successivo alla data di sottoscrizione del contratto.

I contratti di Buono di risparmio sottoscritti online in un giorno lavorativo target entro le ore 20:00 sono revocabili (cd. "Annullò") entro le ore 20:30; i contratti di Buono di Risparmio sottoscritti in un giorno non lavorativo target o oltre le ore 20:00 sono revocabili entro le ore 20:30 del primo giorno lavorativo target successivo alla data di sottoscrizione del contratto.

Per giorno lavorativo target (Trans- European Automated Real-time Gross settlement Express Transfer System) si intendono tutti i giorni dell'anno ad eccezione di: sabati, domeniche, 1 Gennaio, Venerdì Santo, Lunedì dopo Pasqua, 1 Maggio, 25 e 26 Dicembre.

## 06.06 NORME E AVVERTENZE SUI SERVIZI

### NORME DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO F24

Nel caso in cui sia stata eseguita una **prenotazione di pagamento** (sia stata indicata, cioè, una data di addebito diversa dalla data di inserimento), la banca provvederà al pagamento e al relativo addebito in tale data, a condizione che il conto corrente abbia sufficiente disponibilità (e a meno che non sussistano condizioni che impediscano l'utilizzo del conto stesso). Nel caso in cui non fosse possibile eseguire il pagamento, la banca provvederà ad inviare una apposita comunicazione nella sezione **ARCHIVIO**.

**Ricorda di verificare, il giorno antecedente la scadenza, la disponibilità del conto corrente sul quale dovrà essere eseguito il pagamento.**

### NORME DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO BOLLETTINI POSTALI

Nel caso di bollettino postale emesso da azienda convenzionata con la banca, sarà possibile eseguire sia il pagamento sia la prenotazione (indicando, cioè, una data di addebito diversa dalla data di inserimento). Per i bollettini postali premarcati o bianchi pagati per il tramite di Poste Italiane, invece, è disponibile solo il pagamento immediato, senza possibilità di revoca. Contestualmente alla conclusione dell'operazione, nella sezione **ARCHIVIO**, viene inviata la quietanza con il timbro postale comprovante l'avvenuto pagamento.

### NORME DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO BOLLETTE CBILL

Nel caso di bollette CBILL sarà possibile eseguire sia il pagamento sia la prenotazione (indicando cioè una data di addebito diversa dalla data di inserimento). Nel caso di pagamento immediato non è possibile annullare o modificare la disposizione dopo la conferma. Contestualmente alla conclusione dell'operazione o allo scadere della giornata di pagamento per le prenotazioni, nella sezione **ARCHIVIO**, viene inviata la quietanza comprovante l'avvenuto pagamento. Nel caso di prenotazione la banca verificherà a scadenza che la bolletta sia ancora pagabile, nel caso non fosse possibile eseguire il pagamento provvederà a inviare una apposita comunicazione nella sezione **ARCHIVIO**.

### NORME DEL SERVIZIO DI RICEVUTE BANCARIE

Nel caso in cui sia stata eseguita una prenotazione di pagamento (sia stata indicata, cioè, una data di addebito diversa dalla data di inserimento), la banca provvederà al pagamento e al relativo addebito in tale data, a condizione che il conto abbia sufficiente disponibilità (e a meno che non sussistano condizioni che impediscano l'utilizzo del conto stesso).

**Ricorda di verificare, il giorno antecedente la scadenza, la disponibilità del conto sul quale dovrà essere eseguito il pagamento.**

### NORME DEL SERVIZIO DI BONIFICO ESTERO

Nel caso in cui sia stata richiesta una disposizione di bonifico in divisa, il cambio definitivo e il conseguente controvalore sarà determinato nel momento in cui l'operazione sarà eseguita ed inoltrata sul circuito interbancario. La banca provvederà al pagamento e al relativo addebito a condizione che il conto abbia sufficiente disponibilità (e a meno che non sussistano condizioni che impediscano l'utilizzo del conto stesso).

**Ricorda di verificare la disponibilità del conto sul quale dovrà essere eseguito il pagamento.**

## NORME DEL SERVIZIO JIFFYPAY

Il servizio JiffyPay consente di eseguire, attraverso l'app Intesa Sanpaolo Mobile per smartphone Android e iPhone oppure attraverso l'app "La tua banca" per smartphone Windows Phone, operazioni di trasferimento fondi (attraverso la soluzione di pagamento denominata Jiffy, sviluppata e gestita dalla società terza SIA S.p.A.) con altri soggetti privati titolari di analogo servizio su una delle banche del Gruppo Intesa Sanpaolo o su altri prestatori di servizi di pagamento, utilizzando quale identificativo unico ai fini dell'esecuzione dell'operazione di pagamento, il numero di telefono cellulare del beneficiario.

Il servizio JiffyPay consente inoltre di eseguire pagamenti presso tutti gli esercenti che hanno sottoscritto questa nuova modalità di incasso (per chi utilizza l'app "Intesa Sanpaolo Mobile").

Il Cliente che ha sottoscritto il servizio JiffyPay ha a disposizione in un'unica app entrambi i servizi di pagamento. I limiti operativi di JiffyPay applicati sono condivisi tra i due servizi offerti e il costo è il medesimo per entrambi.

Per poter utilizzare il servizio JiffyPay è necessario attivare preventivamente la funzionalità tramite i servizi via Internet. È necessario scegliere il numero di telefono cellulare e l'IBAN del conto di pagamento (conto corrente, carta Superflash, carta Pensione) da abilitare alle operazioni di invio denaro. In fase di configurazione del servizio JiffyPay viene proposto di default il numero di telefono cellulare salvato ne IL MIO PROFILO sezione INFORMAZIONI PERSONALI ma ha la possibilità di indicare un numero di cellulare differente (in questo caso, viene richiesto di confermare l'operazione con la digitazione di un codice di sicurezza inviato in tempo reale sul numero di cellulare che si intende associare al servizio). Non è comunque possibile utilizzare un numero di telefono cellulare su cui il servizio (anche quello eventualmente offerto da altri prestatori di servizi di pagamento) risulti essere già attivo. È possibile attivare il servizio su una sola utenza telefonica e su un solo IBAN.

Tramite i servizi via Internet, è possibile in ogni momento disattivare o modificare il servizio JiffyPay, modificando il numero di telefono cellulare e/o l'IBAN del rapporto associato.

L'attivazione, modifica e disattivazione del servizio JiffyPay tramite i servizi via Internet richiedono sempre conferma con la digitazione del codice O-Key.

È possibile visualizzare la nota di attivazione, modifica e disattivazione del servizio JiffyPay all'interno della sezione ARCHIVIO.

L'attivazione, modifica e disattivazione del servizio JiffyPay possono essere eseguite anche tramite la funzionalità "Profilo JiffyPay" presente nell'app Intesa Sanpaolo Mobile (come descritto nella sezione 6.13 "Mobile Banking"), da scaricare preventivamente sul proprio smartphone.

Dall'app Intesa Sanpaolo Mobile è inoltre consentito indicare – entro i massimali stabiliti dalla banca – il numero di operazioni giornaliere, l'importo massimo della singola operazione e l'importo massimo giornaliero, entro i quali il servizio JiffyPay consente di operare direttamente dalla pagina di benvenuto senza digitare alcun codice di sicurezza. L'utilizzo dei codici di sicurezza rappresenta un elemento di sicurezza dei pagamenti. La scelta di eseguire pagamenti senza codici di sicurezza velocizza l'esecuzione dell'operazione, ma comporta un minor livello di sicurezza. Si evidenzia pertanto la necessità di proteggere il device inserendo un codice di protezione (impronta, PIN, etc..).

## PRIVACY DEL SERVIZIO JIFFYPAY

L'attivazione del servizio comporta:

- l'accesso di SIA alla rubrica dello smartphone del cliente per permettere la visualizzazione, con una specifica icona, dei numeri di telefono di coloro che hanno attivato il servizio presso una banca del Gruppo Intesa Sanpaolo o presso un altro prestatore di servizi di pagamento. Allo stesso modo, il numero telefonico del cliente viene verificato da SIA e identificato con apposita icona nella rubrica degli smartphone degli altri titolari che dispongono del numero del cliente
- l'impegno da parte del cliente di informare i contatti presenti nella propria rubrica telefonica che i loro dati vengono verificati per essere identificati con apposita icona se sono titolari del servizio
- Al numero di cellulare del cliente viene associato il codice IBAN del conto o carta che ha scelto di abilitare al servizio per consentire l'invio e la ricezione di denaro. Tale IBAN non risulta comunque visibile nella rubrica telefonica degli altri aderenti al servizio

### JiffyPay - operazioni di trasferimento fondi tra clienti privati

A seguito dell'attivazione del servizio, nella sezione Preferiti e Recenti del servizio JiffyPay sullo smartphone del cliente vengono identificati con una specifica icona i numeri di telefono di coloro che lo hanno attivato, presso una banca del Gruppo Intesa Sanpaolo o presso un altro prestatore di servizi di pagamento. Analogamente, il numero telefonico del cliente viene identificato come abilitato al servizio nella rubrica degli smartphone degli altri titolari.

A seguito dell'attivazione del servizio, si possono ricevere e trasferire fondi a valere sul rapporto associato allo stesso. Il trasferimento di fondi viene disposto tramite la funzionalità JiffyPay presente nell'app Intesa Sanpaolo Mobile (come descritto nella sezione 6.13 "Mobile Banking"), da scaricare preventivamente sul proprio smartphone.

L'invio di denaro JiffyPay disposto dall'app Intesa Sanpaolo Mobile verso un beneficiario titolare del medesimo servizio presso una banca del Gruppo Intesa Sanpaolo o presso un altro prestatore di servizi di pagamento è irrevocabile, in quanto i fondi vengono messi a disposizione in tempo reale.

Il servizio JiffyPay consente di disporre il trasferimento di fondi anche a favore di terzi soggetti che, al momento dell'operazione, non abbiano ancora attivato il servizio su una delle banche del Gruppo Intesa Sanpaolo o su altri prestatori di servizi di pagamento, purché lo attivino entro 15 giorni dalla disposizione dell'operazione. In tal caso, al fine di agevolare il trasferimento dei fondi al beneficiario, puoi trasmettergli a tua discrezione un SMS contenente l'invito ad attivare il servizio. L'applicazione genera in automatico la bozza di un messaggio SMS precompilato, liberamente modificabile o cancellabile. Il costo di invio dell'eventuale SMS è a carico del cliente.

Nel caso di trasferimento di denaro JiffyPay disposto in favore di un beneficiario che non abbia attivo il servizio, il pagamento è sospeso e l'ordine di pagamento è revocabile da parte del cliente entro 15 giorni dalla conferma dell'operazione, salvo che il beneficiario attivi prima il servizio. Decorso tale termine senza che il beneficiario abbia attivato il servizio l'ordine di pagamento decade e pertanto non viene eseguito.

È possibile visualizzare i fondi ricevuti e trasferiti consultando il saldo e i movimenti del conto di pagamento associato al servizio. La nota di eseguito di un invio denaro JiffyPay, la nota di presa in carico di un invio denaro JiffyPay, la nota di revoca della presa in carico di un invio denaro

JiffyPay e la nota di non eseguito di un invio denaro JiffyPay sono disponibili all'interno della sezione ARCHIVIO - DOCUMENTI del sito.

### JiffyPay - pagamento presso gli esercenti

Il pagamento in negozio con JiffyPay può scaturire sia dall'iniziativa dell'esercente che del cliente:

- nel primo caso è l'esercente che compone i dati del pagamento e li trasmette all'app del Cliente:
  - tramite Ultrasuoni, per completare il pagamento:
    - i 2 smartphone (del cliente e dell'esercente) devono essere a distanza ravvicinata (massimo 30 cm),
    - il cliente deve avere preventivamente autorizzato l'uso del microfono da parte dell'app Intesa Sanpaolo Mobile,
    - il cliente deve impostare lo smartphone in modalità *schermo nero*<sup>7</sup> oppure accedere alla funzionalità JiffyPay nell'app Intesa Sanpaolo Mobile (sia in modalità *pre-login*, se precedentemente autorizzata, che in modalità *post-login*)

l'operazione la conclude il cliente che ricevendo gli estremi del pagamento (importo) sul suo schermo sotto forma di notifica push, può confermare l'operazione con un semplice swipe o tap oppure decidere di concludere il pagamento entrando nella funzionalità JiffyPay nell'app Intesa Sanpaolo Mobile nella modalità già descritta per le altre esperienze di pagamento.;
  - mostrando il QR Code dinamico (comprensivo dei dati identificativi dell'esercente e dell'importo).  
Il cliente accede alla funzionalità JiffyPay nell'app Intesa Sanpaolo Mobile, inquadra il QR Code attivando la fotocamera dalla sezione di JiffyPay denominata "Scansiona", controlla gli estremi del pagamento (esercente e importo) e conferma l'operazione
- nel secondo caso il cliente accede alla funzionalità JiffyPay nell'app Intesa Sanpaolo Mobile e identifica l'esercente tramite diverse opzioni:
  - scansione del QR Code statico (dall'app che l'esercente gli mostra),
  - Geolocalizzazione del negozio (da sezione dell'app "Vicino a me", sottosezione "Negozzi abilitati Jiffy"),
  - dalle sezioni "Preferiti", "Recenti" o "Contatti" nella sezione JiffyPay
  - digitazione del numero di cellulare dell'esercente (nel caso in cui l'esercente scelga anche questo tipo di identificazione facoltativo)

inserisce l'importo della transazione, conferma l'operazione e attende che l'esercente prenda visione degli estremi di pagamento e confermi a sua volta l'operazione dal suo smartphone nell'app di incasso Jiffy (il limite di tempo massimo è di 30 secondi).

Il pagamento non confermato né rifiutato dall'esercente nel limite di tempo previsto, non viene eseguito (anche in questo caso il cliente riceve adeguata notifica) e potrà essere ripetuto da parte del cliente.

Il cliente può ricevere un Jiffy da un esercente quale rimborso di un pagamento precedentemente effettuato

<sup>7</sup> La modalità di pagamento a *schermo nero* è disponibile per il solo sistema operativo Android

Nelle transazioni JiffyPay, i dati del cliente sono protetti: al più l'esercente sul suo smartphone visualizza solo il nome e la prima lettera del cognome del cliente.

Nella sezione Operazioni presente nella funzionalità JiffyPay è visibile l'elenco e il dettaglio delle ultime operazioni Jiffy di trasferimento fondi tra privati e di pagamento presso esercenti, ordinate dalla più recente alla meno recente.

### **NORME DEL SERVIZIO DI DOMICILIAZIONE ADEBITO DIRETTO**

L'operazione di domiciliazione eseguita tramite la banca (disponibili per le aziende che forniscono l'allineamento degli archivi) verrà perfezionata solo con l'accettazione della richiesta da parte della azienda; a riprova del corretto completamento della domiciliazione, sui futuri bollettini di pagamento l'importo verrà sostituito da asterischi e verrà riportata la dicitura di "addebito sul conto corrente salvo buon fine".

La documentazione relativa ai documenti di debito sarà inviata direttamente dall'azienda al debitore e risulterà contrassegnata con la seguente dicitura a sovrastampa "Regolamento s.b.f. con addebito in c/c presso la banca...". La mancanza di tale dicitura potrebbe comportare per il debitore la necessità di provvedere d'iniziativa al pagamento nei termini di regolamento onde evitare l'eventuale applicazione dell'indennità di mora o di altre penalità previste.

La banca assume l'incarico dell'estinzione dei citati documenti che l'azienda invierà direttamente al debitore a condizione che, al momento del pagamento, sul conto vi siano disponibilità sufficienti e che non sussistano ragioni che ne impediscano l'utilizzazione. In caso contrario la banca resterà esonerata da qualsiasi responsabilità inerente al mancato pagamento ed il pagamento stesso dovrà essere eseguito verso l'azienda direttamente dal debitore.

Potrai opporli all'addebito, utilizzando le opzioni apposite presenti all'interno della funzionalità "Domiciliazioni" o recandoti presso la tua filiale. Per quanto non espressamente richiamato, si applicano le norme che regolano i conti. La visualizzazione del promemoria dell'operazione significa che il sistema ha preso in carico la richiesta di domiciliazione. Tutti i dati relativi all'operazione verranno successivamente riepilogati in una specifica comunicazione inviata nella sezione **ARCHIVIO**. Subito dopo l'inserimento è possibile verificare la nuova domiciliazione nella relativa sezione e, se necessario, procedere alla consultazione, modifica o revoca della domiciliazione stessa.

**Ricorda di verificare, a scadenza, il regolare addebito sul conto corrente.**

### **NORME DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO PAGOINCONTO**

Nel caso in cui sia stato fatto un acquisto di un prodotto o un servizio su un sito convenzionato con la banca, è possibile eseguire il pagamento per il tramite del servizio PagoInConto.

Tale servizio consente di eseguire il pagamento in modo sicuro grazie all'utilizzo dei codici di identificazione relativi ai servizi a distanza.

Il pagamento viene eseguito per il tramite di un Bonifico Europeo Unico precompilato e non modificabile. Il pagamento è immediatamente eseguito e confermato al sito dell'esercente, la disposizione non è pertanto revocabile. Accedendo successivamente al sito della banca, è possibile visualizzare l'addebito nella sezione **I MIEI CONTI**. Le relative quietanze sono disponibili all'interno della sezione **ARCHIVIO**.



### **NORME DEL SERVIZIO DI BONIFICO MYBANK**

È possibile utilizzare il bonifico MyBank per eseguire il pagamento di acquisti fatti online presso gli esercenti che espongono il marchio MyBank.

Scegliendo di pagare con il bonifico MyBank, sarai reindirizzato automaticamente dal sito internet dell'esercente al sito Internet della banca dove, dopo aver inserito le tue credenziali d'accesso, potrai verificare i dati del pagamento e autorizzare il bonifico MyBank.

Una volta che il bonifico MyBank è stato autorizzato, la banca ne dà immediata conferma all'esercente. Il bonifico MyBank non può quindi essere revocato.

È possibile visualizzare l'addebito nella sezione I MIEI CONTI del sito della banca. La nota di eseguito è disponibile all'interno della sezione ARCHIVIO.

### **NORME DEL SERVIZIO DI INCASSI RIBA**

Nel caso in cui venga inviata alla banca una presentazione di Incassi RIBA, le disposizioni verranno elaborate con le tempistiche e le condizioni previste nel rapporto di Portafoglio sottoscritto.

### **NORME DEL SERVIZIO MASTERPASS**

È possibile utilizzare il servizio MasterPass per eseguire il pagamento di acquisti fatti online presso gli esercenti che espongono il logo "MasterPass". Per poter attivare la funzionalità è necessario aver configurato preventivamente il servizio abilitando le carte di interesse e valorizzando gli indirizzi di spedizione e fatturazione.

La personalizzazione del servizio consente inoltre di indicare l'importo massimo o il numero di pagamenti giornalieri entro i quali il servizio MasterPass consente di operare senza la digitazione del codice O-Key. Tramite i servizi via Internet, è possibile in ogni momento scollegare o ricollegare le carte dal servizio MasterPass e modificare i limiti e gli indirizzi forniti.

Durante il pagamento, sul sito dell'esercente, l'accesso al servizio MasterPass può essere eseguito con la digitazione del Codice Titolare, del PIN e del codice O-Key dei servizi via Internet della banca, oppure attivando l'opzione di memorizzazione dei codici (cd. Accesso Facilitato), mediante digitazione del solo PIN e, per confermare l'operazione, digitazione del solo codice O-Key. Solo per i pagamenti entro i limiti di numero e di importo indicati dal titolare, per cui non occorre la digitazione del codice O-Key il consenso all'esecuzione del pagamento si intende dato con la sola digitazione del codice PIN dei servizi via Internet della banca e pertanto il grado di sicurezza dell'utilizzo della carta risulta diminuito.

Il servizio MasterPass diventa automaticamente inutilizzabile in caso di: blocco dei servizi via Internet della banca o dei relativi codici; blocco e sospensione della carta; scollegamento della carta dai servizi via Internet della banca; estinzione del contratto dei Servizi via Internet della banca.

### **NORME DEL SERVIZIO XME SALVADANAIO**

E' un servizio che si può attivare sul conto per risparmiare sulle spese di tutti i giorni. Potrà essere gestito e visualizzato da tutti gli intestatari del conto corrente. Possono essere messi da parte in XME Salvadanaio gli importi desiderati, in qualunque momento o in maniera automatica e con una periodicità a scelta (giornaliera, settimanale o mensile), e si possono dedicare gli arrotondamenti delle spese, anche quelle fatte con le carte di pagamento. All'interno di XME Salvadanaio possono essere creati degli obiettivi di risparmio cui dedicare le somme messe da parte.

Gli importi in XME Salvadanaio sono sempre disponibili e possono essere ricongiunti alle somme del conto in qualunque momento, senza vincoli e costi (entrando nella tua banca online del sito o dell'app Intesa Sanpaolo Mobile o dalle Casse Veloci Automatiche).

Gli arrotondamenti dei movimenti (tranne quelli fatti con carta di credito) vengono girati su XME Salvadanaio entro il giorno lavorativo successivo a quello in cui sono state contabilizzate sul conto le spese che li hanno originati, a condizione che il saldo del conto (escluso fido) sia capiente al momento in cui viene addebitata sul conto la spesa. Gli arrotondamenti delle spese fatte con le carte di credito sono invece disponibili su XME Salvadanaio solo dopo il passaggio dell'addebito totale mensile sul conto delle spese della carta.

Gli arrotondamenti vengono fatti a partire dal centesimo superiore all'euro, alla cinquina e alla decina e ai rispettivi multipli.

Di seguito riportiamo un esempio:

Caso di arrotondamento a 5€

- spesa di 5€ nessun arrotondamento
- spesa di 5,01€ vengono messi da parte in XME Salvadanaio 4,99€
- spesa di 10€ nessun arrotondamento
- spesa di 6€ vengono messi da parte in XME Salvadanaio 4,00€

In caso di saldo disponibile del conto non sufficiente, oppure in caso di utilizzo, di una parte o del tutto, della linea di credito di affidamento sul rapporto di conto corrente stesso, il sistema non genererà gli accantonamenti automatici né i movimenti di arrotondamento, neanche per importo parziale.

## 06.07 AVVERTENZE SULL'OPERATIVITÀ IN TITOLI

Per i mercati diversi dalla Borsa Italiana, l'ordine di compravendita titoli può essere inserito solo per la fase di negoziazione.

La disponibilità di conto corrente per l'esecuzione di operazioni di compravendita titoli, riferita alla data di regolamento del mercato su cui è negoziato il titolo oggetto di negoziazione, tiene conto degli accrediti e degli addebiti con valuta futura ad eccezione di sottoscrizione di aumenti di capitale (la "prenotazione" del relativo importo sul c/c non avviene).

Questo consente di disporre immediatamente della liquidità derivante dalla vendita di un titolo per eseguire acquisti sullo stesso mercato piazza borsistica o su mercati aventi la stessa data di regolamento.

Ricordiamo che nel caso di sottoscrizione di aumenti di capitale la "prenotazione" del relativo importo sul c/c non avviene.

I parametri dell'ordine rispettano quelli stabiliti nel regolamento della borsa di riferimento.

Riceverai le comunicazioni sui tuoi ordini nella sezione ARCHIVIO - DOCUMENTI.

Ricorda che attraverso la funzionalità ORDINI E REVOCHE puoi visualizzare il dettaglio degli ordini immessi sul mercato controllandone il relativo stato (es. valido, eseguito, non eseguito, rifiutato, revocato).

Per chiarimenti o dubbi contatta la filiale online.

### RISCHI CONNESSI ALL'OPERATIVITÀ INTRADAY

La modalità di esecuzione degli ordini online può indurre a moltiplicare le transazioni in strumenti finanziari, con conseguenti rischi per l'investitore, fra i quali si citano a titolo meramente esemplificativo i rischi connessi alle oscillazioni sui mercati finanziari e alla volatilità degli strumenti

finanziari oggetto delle transazioni, nonché i rischi collegati ad un incremento degli oneri economici (commissioni) in conseguenza dell'elevato numero di operazioni attuabili.

## 06.08 COMUNICAZIONI

Le comunicazioni tra banca e cliente sono veicolate attraverso apposite funzionalità presenti sul sito nelle aree **ARCHIVIO-DOCUMENTI E AVVISI**.

In particolare, in **ARCHIVIO - DOCUMENTI** potrai:

- Consultare i messaggi (notifiche operative, informazioni sui nuovi servizi) che ti sono pervenuti;
- Creare etichette da associare ai messaggi ricevuti;
- Salvare i messaggi ricevuti per 10 anni.
- In **AVVISI** potrai leggere gli avvisi e le notizie inviate dalla banca.

### AVVERTENZE IN TEMA DI COMUNICAZIONI TRA BANCA E CLIENTE

Tutti i messaggi e i documenti presenti nella sezione **ARCHIVIO** possono essere stampati o archiviati su supporto durevole a cura del cliente.

Le comunicazioni sono rese disponibili sul sito della banca per un tempo prefissato (dai 6 ai 13 mesi, in funzione del tipo di comunicazione: accanto a ognuna verrà indicata la data di scadenza); allo scadere di tale termine non sarà più possibile accedervi online.

La cancellazione del messaggio o del documento da parte del cliente comporta la sua rimozione dagli archivi online; il cliente potrà comunque sempre richiedere, presso la propria filiale, una copia della documentazione inerente le operazioni eseguite oppure potrà recuperarli tramite la ricerca avanzata presente nella stessa pagina.

## 06.09 RENDICONTAZIONE ONLINE

### Titolari del contratto Servizi via internet, cellulare e telefono

Grazie a questa funzionalità, i documenti relativi ai rapporti abilitati ai Servizi via internet le sono veicolati esclusivamente in formato elettronico sul sito della Banca, senza invio al domicilio in formato cartaceo. Per consultarli, stamparli o salvarli su supporto durevole sarà sufficiente accedere alla sezione Documenti e Contratti.

Grazie alla Rendicontazione online non dovrà aspettare i tempi di invio postale, e inoltre potrà dare il suo contributo alla tutela dell'ambiente.

Saranno veicolate attraverso questa modalità le comunicazioni periodiche (estratto conto, rendiconto titoli e relativi documenti di sintesi, quietanze di pagamento mutui), le comunicazioni di variazione delle condizioni contrattuali e/o economiche, nonché tutti i documenti che progressivamente verranno gestiti attraverso la funzione di Rendicontazione online. I documenti che progressivamente verranno gestiti saranno indicati negli aggiornamenti di volta in volta apportati a questa Guida nonché nella sezione riservata del sito della Banca.

Inoltre, la Rendicontazione online le consente di ricevere automaticamente ogni tre mesi (ove previsto) il Bilancio familiare, un documento che permette la rilettura dei movimenti del conto

attraverso la loro aggregazione per aree omogenee, per farle comprendere meglio dove si concentrano le sue entrate e uscite e il loro andamento nel tempo, integrando, ma senza sostituirlo, l'estratto conto.

Se lo desidera potrà inoltre richiedere che, all'indirizzo e-mail da lei indicato, venga inviato un avviso quando un nuovo documento viene messo a disposizione sul sito (l'avviso verrà inviato solo nel caso di pubblicazione dei documenti principali: estratti conto, rendiconti titoli, documenti di sintesi). È possibile inserire o modificare il suo indirizzo email grazie all'area **Il mio profilo**, nella funzione **Dati personali**.

## Titolari del contratto My Key

Se il cliente sceglie di utilizzare il servizio a distanza, i documenti in formato elettronico saranno resi disponibili nella sezione riservata del sito Internet, nella sezione ARCHIVIO – DOCUMENTI. Se il cliente non sceglie di utilizzare il servizio a distanza, i documenti in formato elettronico saranno inviati al cliente tramite email, se egli ne fa espressa richiesta a ciascuna banca del Gruppo.

Può essere inoltre richiesta in ogni momento una copia cartacea in aggiunta alla documentazione elettronica. La copia cartacea dovrà essere riferita a tutti gli strumenti/prodotti registrati sul rapporto (es. DA) e non potrà essere richiesta una tantum e per singolo strumento. Per i costi di invio delle singole comunicazioni fare riferimento alle condizioni economiche dei rapporti a cui le comunicazioni si riferiscono.

I documenti sono inviati in formato cartaceo se il cliente non dispone del servizio a distanza attivo e non ha chiesto l'invio tramite email.

**Grazie alla rendicontazione online non dovrai aspettare i tempi di invio postale, e inoltre potrai dare il tuo contributo alla tutela dell'ambiente.**

Saranno veicolate attraverso questa modalità le comunicazioni periodiche (estratto conto, rendiconto titoli e relativi documenti di sintesi, quietanze di pagamento mutui), le comunicazioni di variazione delle condizioni contrattuali e/o economiche, nonché tutti i documenti che progressivamente saranno gestiti attraverso la funzione di rendicontazione online. I documenti che progressivamente verranno gestiti saranno indicati negli aggiornamenti di volta in volta apportati a questa Guida.

Inoltre, la rendicontazione online ti consente di ricevere automaticamente ogni tre mesi (ove previsto) il **Bilancio familiare**, un documento che permette la rilettura dei movimenti del conto corrente attraverso la loro aggregazione per aree omogenee, per farti comprendere meglio dove si concentrano le tue entrate e uscite e il loro andamento nel tempo, integrando, ma senza sostituirlo, l'estratto conto.

Se lo desideri potrai inoltre richiedere che, all'indirizzo email da te indicato, venga inviato un avviso quando un nuovo documento viene messo a disposizione sul sito (l'avviso verrà inviato solo nel caso di pubblicazione dei documenti principali: estratti conto, rendiconti titoli, documenti di sintesi, certificazioni e comunicazioni sulle ritenute d'acconto ed utili). È possibile inserire o modificare il tuo indirizzo email grazie all'area **IL MIO PROFILO**, nella funzione **DATI PERSONALI**.

Sono automaticamente abilitati alla funzionalità di rendicontazione online tutti i rapporti collegati ai servizi a distanza per i quali la Banca abbia abilitato la rendicontazione online.

È possibile inoltre abilitare-disabilitare il servizio di rendicontazione cartacea (in aggiunta alla rendicontazione online) sui singoli rapporti, attraverso la funzionalità presente nella sezione IL MIO PROFILO oppure recandoti in filiale.

### CONSULTAZIONE DOCUMENTI

I documenti, in formato PDF, saranno inseriti in un archivio consultabile nella sezione ARCHIVIO - DOCUMENTI. Ogni documento potrà essere stampato e/o archiviato su supporto durevole secondo le tue esigenze.

I documenti resi disponibili sul sito saranno esclusivamente quelli prodotti in data successiva a quella di adesione e saranno consultabili fino alla loro data di scadenza, che verrà indicata a fianco di ciascun documento.

### DOCUMENTI GESTITI

Attraverso la rendicontazione online sono resi disponibili i seguenti documenti/ comunicazioni/ certificazioni:

**Documenti relativi al conto corrente:** estratto conto, scalare interessi, documento di sintesi del conto corrente, del servizio XME Salvadanaio, dell'apertura di credito, dello smobilizzo portafoglio e anticipo documenti, contabile riepilogativa operazioni diverse, attestazioni di versamento deleghe F24, contabile pagamenti MAV e tasse universitarie eseguiti attraverso i servizi via telefono, documenti riguardanti operatività di portafoglio (scalare liquidazione interessi portafoglio SBF, dettaglio disposizioni caricate, dettaglio conteggi disposizioni impagate, ecc.), dettaglio conteggi di carico portafoglio (bordereau di carico), dettaglio disposizioni impagate, documenti riguardanti l'anticipo fatture (scalare liquidazione interessi, dettaglio conteggi fatture caricate, dettaglio conteggi fatture pagate, ecc.), Bilancio familiare, contabile riepilogativa mensile dei bonifici e giroconti e le contabili pagamenti RAV eseguiti attraverso la filiale online, estinzione del servizio XME Salvadanaio; modifiche del servizio XME Salvadanaio;

- **Documenti relativi alle carte di debito:** documento di sintesi, comunicazione di modifica delle condizioni;
- **Documenti relativi al deposito amministrato:** scadenziario titoli, rendiconto titoli, documento di sintesi, avvisi riguardanti operazioni societarie, aumenti di capitale, documenti che attestano l'eseguito di operazioni in titoli, lettere di conferma generate per ogni atto di sottoscrizione, di switch e di rimborso fondi comuni, lettere di riepilogo eventi amministrativi quali cedole, dividendi e rimborsi, ecc.
- **Documenti relativi al deposito titoli:** scadenziario titoli, rendiconto titoli, documento di sintesi, avvisi riguardanti operazioni societarie, aumenti di capitale, documenti che attestano l'eseguito di operazioni in titoli effettuate in filiale, lettere di conferma generate per ogni operazione di sottoscrizione, di switch/passaggio e di rimborso di fondi comuni di investimento, lettera di conferma semestrale relativa ai versamenti successivi effettuati nell'ambito dei Piani di Accumulo e dei Servizi Eurizon Meta, Eurizon Meta SuperFlash, Orizzonte investimenti (comunicazione annuale) , Comunicazioni una tantum per eventi straordinari relativi ai fondi ed alle Società di Gestione dei medesimi
- **Documenti relativi alla rubrica fondi:** lettere di conferma generate per ogni operazione di sottoscrizione, di switch/passaggio e di rimborso di fondi comuni di investimento, lettera di conferma semestrale relativa ai versamenti successivi effettuati nell'ambito dei Piani di Accumulo e dei Servizi Eurizon Meta, Eurizon Meta SuperFlash, Orizzonte investimenti (comunicazione annuale) , Comunicazioni una tantum per eventi straordinari relativi ai fondi ed alle Società di Gestione dei medesimi

- **Documenti relativi alle gestioni patrimoniali:** rendiconto di gestione;
- **Documenti relativi al deposito a risparmio:** rendiconto e scalare interessi, documento di sintesi;
- **Documenti relativi alle carte di pagamento** (emesse da Setefi): estratto conto delle carte di credito, documento di sintesi, comunicazione di variazione delle condizioni;
- **Documenti relativi al rapporto di mutuo-finanziamento:** documento di sintesi, avviso di scadenza e/o quietanza di pagamento, comunicazione di variazione delle condizioni, deducibilità interessi passivi, rendiconto periodico;
- **Documenti relativi al rapporto di prestito:** comunicazione sull'andamento del rapporto, comunicazione di variazione delle condizioni;
- **Documenti relativi alle cassette di sicurezza e depositi chiusi:** documento di sintesi, comunicazione di variazione delle condizioni;
- **Documenti relativi ai crediti di firma (Fideiussioni e Impegni di firma):** documento di sintesi, comunicazione di variazione delle condizioni;
- **Documenti relativi al contratto di consulenza evoluta:** rendiconto periodico;
- **Documenti relativi al contratto "My Key":** documento di sintesi, comunicazione di variazione delle condizioni e di modifica unilaterale.
- **Certificazioni e comunicazioni relative agli utili ed alle ritenute d'acconto:** nello specifico la certificazione relativa alle ritenute d'acconto su redditi di capitale di OICR esteri (proventi periodici), certificazione relativa alle ritenute d'acconto sui redditi di capitale di OICR esteri (delta NAV/PREZZO), comunicazione relativa alle ritenute d'acconto sui redditi di capitale di OICR immobiliari di diritto italiano, certificazione relativa agli utili ed agli altri proventi equiparati.

Tramite il servizio di rendicontazione online sono inviate anche le comunicazioni relative alle cessioni di rami d'azienda o di rapporti giuridici, scissioni e fusioni, modifiche statutarie della banca e quelle relative al trasferimento e alla chiusura di filiali.

L'elenco dei documenti gestiti è disponibile anche nella sezione riservata del sito della banca.

Nella sezione ARCHIVIO – DOCUMENTI sono inoltre resi disponibili i messaggi inerenti le operazioni impartite tramite i servizi a distanza. Ad esempio: note di presa in carico e note di eseguito di ordini di bonifico o di altre operazioni di pagamento impartite, lettere e note di eseguito di operazioni in titoli, ecc.

### ATTENZIONE

In caso di **rapporto cointestato**, ricorda che i tuoi cointestatari possono modificare in qualsiasi momento le opzioni di invio (copia aggiuntiva cartacea) da te indicate, recandosi in filiale.

Per quanto riguarda le **operazioni in titoli**, ricorda che le relative comunicazioni vengono tariffate in base alle condizioni economiche previste per il canale di invio (cartaceo o elettronico) attivo al momento dell'inserimento dell'ordine, indipendentemente dalla data di esecuzione dell'ordine stesso. Per questo motivo, se tra la data di inserimento e la data di esecuzione dell'ordine venisse modificata la modalità di invio delle comunicazioni, quelle relative all'operazione in titoli sarebbero tariffate comunque alle condizioni economiche previste per il canale di invio attivo al momento dell'inserimento dell'ordine.

I **documenti cancellati** saranno visibili tramite la Ricerca avanzata; è comunque sempre possibile, recandoti in filiale, richiedere una copia della documentazione inerente le operazioni eseguite.

Nel caso particolare del **libero professionista**, il quale può essere titolare anche del servizio via Internet per aziende ed enti, l'attivazione della rendicontazione online su un rapporto collegato a entrambi i servizi permette di ricevere le comunicazioni su entrambi i servizi sopracitati.

L'**estinzione di un rapporto** comporta l'automatica disattivazione della funzionalità di rendicontazione online in relazione a quel rapporto. Ciò comporta che le comunicazioni della banca relative all'estinzione saranno in ogni caso inviate in formato cartaceo all'ultimo domicilio comunicato.

## 06.10 TRADING+

**Per i titolari minorenni:** funzionalità non disponibile.

Attraverso il servizio Trading+ puoi eseguire operazioni in titoli e in derivati utilizzando la piattaforma di **Trading on line "evoluto"**, uno strumento professionale che ti consente di usufruire anche di molteplici funzionalità informative<sup>8</sup>.

Il servizio è **a pagamento** in quanto è previsto un canone mensile; inoltre puoi scegliere tra **due tipi di profili commissionali: "permillare"**, con l'applicazione di condizioni economiche permillari con minimi e massimo, e **"flat"**.

Il canone mensile non ti sarà addebitato se nel mese precedente avrai raggiunto una soglia prefissata di ordini eseguiti (relativamente a operazioni in titoli e derivati, come indicato sul contratto My Key) sui rapporti collegati.

Il servizio è attivabile online tramite la funzionalità IL MIO PROFILO - ABILITAZIONI BORSE E TRADING+ oppure recandoti nella filiale presso la quale è acceso almeno uno dei rapporti collegati al contratto My Key.

Saranno automaticamente **abilitati al servizio tutti i rapporti**, sia quelli di cui risulti intestatario sia quelli su cui sei delegato.

Dopo aver attivato il servizio online oppure in filiale, per eseguire il Primo accesso devi:

- Collegarti alla sezione di login del sito pubblico della tua banca;
- Selezionare il tasto **Avvia l'applicazione**;
- In automatico viene salvato sul tuo PC il software necessario per operare e puoi decidere se installare sul desktop un'icona per l'accesso diretto alla piattaforma **Trading+**;
- Eseguire l'accesso inserendo i tuoi codici di identificazione

Per gli accessi successivi sarà sufficiente richiamare il programma attraverso l'icona sul desktop, oppure collegarti alla sezione **Trading** del sito e selezionare nuovamente il tasto **Avvia l'applicazione**. A ogni successivo accesso alla piattaforma, verranno automaticamente scaricati e installati gli aggiornamenti dell'applicazione.

Attraverso Trading+ ha a disposizione le seguenti funzionalità:

- **Negoziazione Titoli**, attraverso cui inserire ordini di compravendita titoli su Borsa italiana (azioni, diritti, warrant, covered warrant, Etf), TLX/EuroTlx e sulle Borse estere Nyse, Nasdaq e Amex (azioni ed Etf);

<sup>8</sup> Servizio disponibile esclusivamente per clientela privata.



- **Negoziazione Strumenti Derivati** quotati sull'IDEM (Futures e Mini Future su Indici, Futures su Azioni, Opzioni su Indici e Opzioni su azioni);
- **Ordini condizionati** su tutti gli strumenti negoziati su mercati italiani;
- **Funzionalità informative**, quali: prezzo medio di carico e conto economico di ciascuna posizione (con indicazione del risultato realizzato per le operazioni chiuse), informativa prezzi, notizie e grafici in modalità Push, strumenti di analisi tecnica, invio facilitato dell'ordine (unico oggetto Book/Ordine), watchlist personalizzabili dal cliente.

### ATTENZIONE

Per accedere al servizio Trading+ ed eseguire operazioni è necessario utilizzare gli **stessi codici di identificazione che utilizza sugli altri canali**.

Attraverso un menù di personalizzazione puoi scegliere se digitare il codice O-Key a ogni conferma ordine oppure decidere di inserire tale codice solo una volta per sessione di lavoro (in questo caso, il sistema chiederà il codice O-Key solo per il primo ordine inserito nella sessione).

Il regime commissionale (“permillare” o “flat”) e i limiti operativi che saranno applicati all’operatività eseguita tramite la piattaforma Trading+ saranno **validi anche per l’operatività disposta attraverso il canale Internet** (sezione INVESTIMENTI).

Le informazioni relative al tuo profilo, le comunicazioni e i documenti inviati dalla banca resteranno a tua disposizione sul sito Internet tradizionale (sezioni IL MIO PROFILO e ARCHIVIO - DOCUMENTI).

## 06.11 COME PROCEDERE IN CASO DI “CADUTE DI LINEA”

Nel caso in cui si verificano problemi di natura operativa, anomalie e “cadute”, anche temporanee, del sistema automatizzato, è possibile proseguire l’operatività chiamando la filiale online.

L’operatore potrà:

- Nel caso di **cadute di linea** durante l’esecuzione dell’operazione, verificare se è andata a buon fine;
- Nel caso di **impossibilità di utilizzo dei servizi via Internet**, eseguire l’operazione da te desiderata. L’operatore, dopo aver eseguito tutti i controlli necessari, ti richiederà i dati necessari per la disposizione desiderata; nel caso di operazioni di investimento ti informerà della eventuale inadeguatezza dell’operazione al tuo profilo di rischio (secondo quanto previsto dalla normativa MIFID) e/o dell’eventuale conflitto di interessi e ti chiederà di confermare la tua intenzione di proseguire. Ti riepilogherà, infine, i dati dell’operazione chiedendone la conferma definitiva: ricorda che la disposizione deve ritenersi impartita solo dopo che vi sia stata la tua conferma definitiva.

## 06.12 FIRMA DIGITALE CON O-KEYPIÙ

Il servizio di firma digitale **O-KeyPiù** ti permette di sottoscrivere digitalmente in modo comodo e sicuro **documenti e contratti relativi a prodotti e servizi** offerti dalla banca o da altre società e disponibili per l’acquisto **nella sezione dedicata all’interno dell’area protetta del sito della tua banca**.



Il servizio è completamente **gratuito** e può essere richiesto da tutti i clienti titolari del contratto My Key che sono abilitati a operare tramite i servizi via Internet e che hanno sottoscritto le norme relative al servizio.

Da questo momento in poi, potrà visualizzare le informazioni del tuo certificato e potrai incominciare a utilizzarlo per sottoscrivere i servizi presenti nella sezione **LA NOSTRA OFFERTA**.

Per sottoscrivere i documenti ti sarà sempre richiesto di apporre il PIN e il codice O-Key.

### **CERTIFICATO DI FIRMA DIGITALE**

A valere su uno stesso contratto può essere richiesto e attivato un solo certificato per volta.

Il certificato ha una validità di 3 anni e può essere revocato con le seguenti modalità:

**Revoca del certificato:** non consente più di riattivare lo stesso certificato. Per utilizzare nuovamente il servizio di firma, sarà necessario richiedere la generazione di un nuovo certificato.

In caso di sostituzione della chiavetta O-Key associata al contratto, sarà revocato anche l'eventuale certificato di firma digitale associato alla O-Key di cui si richiede la sostituzione. Al primo accesso andrà pertanto generato il nuovo certificato.

## **06.13 MOBILE BANKING**

Per i clienti titolari del contratto 'Servizi via internet, cellulare, telefono' che abbiano attivato i canali a distanza sono disponibili i servizi di mobile banking per accedere ai servizi Internet della banca.

I possessori di uno smartphone con sistema operativo iOS o Android dotato di connessione dati per accedere a Internet (WiFi oppure rete telefonica), con qualunque operatore telefonico, possono scaricare gratuitamente (esclusi gli eventuali costi di connessione previsti dall'operatore telefonico per il traffico dati) l'applicazione di mobile banking Intesa Sanpaolo Mobile.

I possessori di uno smartphone con sistema operativo Windows Phone dotato di connessione dati per accedere a Internet (WiFi oppure rete telefonica), con qualunque operatore telefonico, possono scaricare gratuitamente (esclusi gli eventuali costi di connessione previsti dall'operatore telefonico per il traffico dati) l'applicazione di mobile banking La tua banca.

Dispositivi di ultima generazione supportati:

- **iPhone con sistema operativo IOS 8.3 e successivi:** per scaricare l'applicazione, è sufficiente accedere all'App Store nella categoria "Finanza" oppure ricercando dal motore di ricerca "Intesa Sanpaolo Mobile" e selezionando il tasto "Installa";
- **Smartphone con sistema operativo Android 4.1 e versioni successive:** per scaricare l'applicazione è sufficiente accedere a Google Play, ricercare dal motore di ricerca "Intesa Sanpaolo Mobile" e selezionare il tasto "Installa";
- **Smartphone con sistema operativo Windows Phone 8.1 e versioni successive:** per scaricare l'applicazione è sufficiente accedere a Microsoft Store, ricercare dal motore di ricerca "La tua banca" e selezionare il tasto "Installa".

Le applicazioni per smartphone sono caratterizzate da un'alta accessibilità in quanto possono essere usati tramite strumenti di lettura dello schermo (screen reader).

Per i clienti in possesso di O-Key Smart il dispositivo diventa lo strumento di autenticazione per accedere alla banca assieme al codice PIN. Pertanto è necessario custodire il proprio dispositivo e in caso di furto o smarrimento procedere come di seguito indicato:

- alla disattivazione dell'applicazione, attraverso il sito Internet;
- alla disattivazione dell'applicazione, utilizzando l'applicazione stessa nel caso sia stata associata anche a un altro dispositivo;
- segnalando alla banca la necessità di disattivare l'applicazione immediatamente.

I servizi offerti dall'app Intesa Sanpaolo Mobile, previa abilitazione (vedi capitolo 2 della presente Guida), sono i seguenti:

- **Ricordami di...:** per gestire tutte le scadenze dei successivi 12 mesi, inserire scadenze personali (promemoria personali), visualizzare le scadenze della banca (pagamenti, aggiornamenti contrattuali, appuntamenti con il gestore, promemoria di pagamento) e completare pagamenti incompleti;
- **Avvisi:** per consultare in qualsiasi momento le comunicazioni inviate dalla banca;
- **La mia situazione:** per visualizzare i dati, il saldo e i movimenti dei propri conti correnti negli ultimi 13 mesi e del proprio XME Salvadanaio; è, inoltre, presente la sezione **I miei obiettivi** in cui è possibile creare, visualizzare e gestire gli obiettivi di risparmio;
- **Operazioni e Pagamenti:** per accedere agli strumenti di pagamento digitale e tradizionale, alle ricariche e al prelievo senza carta. In particolare:
  - **PAYGO** (disponibile solo su app per smartphone Android con funzionalità NFC): per pagare avvicinando lo smartphone al POS. Al primo accesso permette di avviare il processo di attivazione del servizio sul dispositivo;
  - **JiffyPay:** per trasferire fondi indicando quale identificativo unico del conto di pagamento del beneficiario, il numero di telefono cellulare di quest'ultimo. È necessario inserire il numero di telefono del beneficiario (manualmente o selezionandolo tra i contatti salvati in rubrica o nella sezione "Preferiti" di JiffyPay), l'importo da trasferire e un eventuale messaggio di testo oppure eseguire pagamenti presso tutti gli esercenti che hanno sottoscritto questa nuova modalità di incasso.  
L'operazione deve essere confermata digitando il codice O-Key (per i possessori di O-Key fisico) o il codice PIN (per i clienti con O-Key Smart) a meno che l'operazione non rientri nei limiti di operatività impostati per poter disporre invio di denaro JiffyPay oppure eseguire pagamenti in modo veloce, ovvero senza l'utilizzo delle credenziali indicate e disponibile solo sul dispositivo sul quale è stata attivata l'applicazione. In ogni caso l'importo trasferito non può essere superiore ai limiti del servizio (indicati nella sezione 4 "Limiti operativi");
  - **Bonifico:** per disporre bonifici in area SEPA, esteri, per conto terzi, per agevolazioni fiscali e a favore dei grandi beneficiari. I bonifici possono essere disposti verso nuovi beneficiari o beneficiari già presenti in rubrica;
  - **Giroconto:** per trasferire fondi tra due conti collegati ai servizi via Internet e che abbiano almeno un intestatario in comune;
  - **Bollettino postale premarcato:** per prenotare e pagare i bollettini premarcati di aziende convenzionate con la banca, ossia delle aziende per le quali la banca gestisce direttamente l'incasso. Inoltre è possibile eseguire il pagamento diretto e immediato dei bollettini postali premarcati relativi ai conti correnti postali che consentono la modalità di pagamento online; tale servizio è fornito in collaborazione con Poste Italiane;
  - **MAV/RAV:** per prenotare e pagare i bollettini MAV e pagare i bollettini RAV;
  - **Ri.Ba** per pagare Ricevute Bancarie e Conferme d'ordine;

- **CBILL**, per pagare o prenotare le bollette CBILL emesse da aziende convenzionate con le banche del consorzio CBI;
- **Bollo auto**: per eseguire il pagamento della tassa di proprietà degli automezzi;
- **F24 semplificato e F24 ordinario**: per eseguire il pagamento dei moduli F24;
- **Ricariche**: per eseguire ricariche di numeri di telefonia degli operatori di rete mobile o per eseguire ricariche di carte prepagate;
- **Prelievo Cardless**: permette di eseguire prelievi su tutte le casse veloci automatiche e le casse self assistite abilitate senza utilizzare la carta. La funzionalità è disponibile solo per gli utenti con O-Key Smart e solo presso gli sportelli automatici (ATM, MTA) e le casse self assistite in Italia delle banche del Gruppo e che prevedranno l'addebito sui conti correnti collegati in modalità dispositiva all'Internet Banking;
- **Prelievo SOS**: permette di prenotare un prelievo presso le casse veloci automatiche e le casse self assistite abilitate del gruppo Intesa Sanpaolo. L'utente può selezionare l'importo che desidera prelevare e ricevere quindi un codice da utilizzare presso lo sportello per ritirare il contante. Il codice fornito dall'applicazione ha una validità temporale limitata, al termine della quale il prelievo non è più eseguibile e il codice non può essere riutilizzato; la funzionalità è disponibile solo presso gli sportelli automatici (ATM, MTA) e le casse self assistite in Italia delle banche del Gruppo. Tale funzionalità prevede l'addebito sui conti correnti collegati in modalità dispositiva all'Internet Banking;
- **Revoche**: per revocare operazioni di pagamento prenotate.
- **La mia rubrica**: per raccogliere i dati riguardanti altre persone ai fini di poterne disporre nelle operazioni dispositive (i.e. il numero telefonico per JiffyPay, l'IBAN per i bonifici, la targa per pagare il bollo auto). Inoltre, offre la possibilità di certificare i contatti, ovvero di consentire la disposizione di operazioni di pagamento nei loro confronti in modo veloce, senza inserire il codice O-Key (per i possessori di O-Key fisico) o il codice PIN (per i clienti con O-Key Smart), entro le soglie di importo stabilite sullo specifico contatto;
- **Scansiona**: per semplificare i processi di acquisizione/caricamento documentale previsti nei processi bancari;
- **Carte**: per visualizzare i dettagli, lo stato, il saldo/residuo e i movimenti delle proprie carte di credito, di debito e prepagate degli ultimi 13 mesi. Le funzionalità a disposizione variano a seconda della tipologia della carta e sono disponibili all'interno della pagina di informativa dedicata alla carta stessa. Le funzionalità comuni a tutte le carte prevedono la possibilità di:
  - Sospensione temporanea della carta e riattivazione della carta sospesa;
  - Caricamento della denuncia in caso di smarrimento/furto/contraffazione della carta;
  - Blocco e rimissione della carta in via definitiva;
  - Richiesta di un duplicato della carta;
  - Modifica del profilo Geocontrol della carta;
  - Modifica dell'indirizzo di spedizione (non disponibile per carte Prepagate senza IBAN);
  - Richiesta di un nuovo PIN;
  - Variazione in via temporanea dei limiti di utilizzo giornalieri e mensili entro i limiti del prodotto (non disponibile per carte Prepagate);
  - Creazione e blocco delle carte virtuali, "usa e getta" e "di durata" associate alla carta (non disponibile per carta Bancomat).
- **Finanziamenti**: per consultare lo stato dei prestiti e per i titolari di specifica linea di credito acquistata in filiale per richiedere l'utilizzo di tale linea di credito;
- **Patrimonio**: per visualizzare l'elenco e il controvalore dei titoli presenti nei propri depositi amministrati, rubriche fondi e rubriche polizze. La visualizzazione dei dettagli è disponibile nell'applicazione specifica dedicata agli investimenti denominata Intesa Sanpaolo Investimenti.

- **Parla con noi:** per avvalersi del supporto della banca, contattando o prendendo appuntamento presso la filiale di riferimento, comunicando con la filiale online, o chiamando i numeri utili nei casi di emergenza. In particolare:
  - **La filiale online:** per accedere all'assistenza online tramite telefono e chat anche tramite la possibilità di prenotare un contatto telefonico;
  - **La tua filiale:** per visualizzare i riferimenti del personale disponibile presso la propria filiale e prendere un appuntamento;
  - **Messaggi:** per comunicare attraverso una chat con il personale della filiale o con la filiale online;
  - **Appuntamenti:** per prendere appuntamento in filiale, inserire consultando contestualmente scadenze personali e bancarie;
  - **Numeri utili:** per visualizzare i numeri da contattare in caso di emergenza;
  - **Guide:** raccolta di guide di dettaglio aventi lo scopo di illustrare alcune funzionalità in dettaglio, accompagnando l'utente nell'esercizio di alcune caratteristiche dell'applicazione.
- **Scegli altra banca:** all'inserimento delle credenziali di accesso, in caso di sottoscrizione del contratto 'My Key', e se in possesso di conti su diverse banche del Gruppo Intesa Sanpaolo, permette di passare da una banca a un'altra.  
 Al tap sulla voce di menu "Scegli altra banca", si accede alla vista per la selezione del clone contenente l'elenco delle banche sulle quali risultano aperti uno o più conti correnti. Al momento della scelta è possibile indicare se si intende accedere alla banca selezionata solo una volta o se si desidera impostarla come banca preferita per gli accessi successivi (fino ad ulteriore modifica).
- **Impostazioni:** permette di accedere alle seguenti funzionalità:
  - **Il mio profilo:** per l'accesso alle seguenti funzionalità:
    - **Informazioni personali:** permette di gestire alcune impostazioni che riguardano l'operatività personale di base e la modifica dei dati personali;
    - **Documenti:** sostituzione, aggiornamento e caricamento di un nuovo documento di riconoscimento;
    - **Sicurezza:** modifica del codice PIN e modifica dei limiti operativi;
    - **Impostazioni prodotti:** indicazione di un conto corrente o di un prodotto come preferito e associazione di un alias;
    - **Privacy:** Visualizzazione della documentazione di trasparenza e privacy.
  - **Funzioni veloci:** permette di attivare/disattivare e gestire la configurazione delle funzionalità disponibili prima di eseguire l'accesso.
  - **Notifiche:** attivazione/disattivazione delle notifiche.
  - **Gestione Smartphone:** permette di:
    - gestire i permessi di accesso da parte dell'app alle componenti native del sistema operativo quali agenda, calendario, posizione;
    - associare/disassociare il dispositivo alla propria utenza per la gestione dell'autenticazione;
    - abilitare /disabilitare l'uso dell'impronta digitale per l'accesso e le dispositivi (quest'ultima opzione è disponibile solo per gli utenti con O-Key Smart);
    - abilitare /disabilitare le push notification;
    - impostare il numero di chiamate verso la filiale online.
  - **Profilo PAYGO:** permette di:
    - Gestire le opzioni del servizio PAYGO (es. associazione dispositivo mobile/utenza telefonica a PAYGO, nonché modifica/eliminazione di tale associazione);
    - Collegare e scollegare le carte di pagamento abilitate a PAYGO;
    - Modificare PIN PAYGO;

- **Profilo JiffyPay:** permette di:
  - Attivare e disattivare il servizio;
  - Modificare o disattivare il servizio JiffyPay;
  - Visualizzare in qualsiasi momento le soglie e le operazioni residue (numero e importo) di JiffyPay.
- **Smartwatch:** permette di attivare le funzionalità relative allo smartwatch.

L'accesso ai servizi elencati viene protetto dal riconoscimento dell'utente (o autenticazione). Per effettuare il riconoscimento è necessario inserire nella schermata di accesso il codice PIN, per gli utenti con O-Key Smart, o il codice PIN e il codice O-Key generato dalla chiavetta O-Key, per gli utenti che ne sono ancora in possesso.

Per consentire un accesso rapido alle operazioni più frequenti, alcuni servizi possono essere configurati per essere utilizzati senza effettuare una login sull'App. **La scelta di eseguire pagamenti senza il codice O-Key velocizza l'esecuzione dell'operazione, ma comporta un minor livello di sicurezza.** Si evidenzia pertanto la necessità di proteggere il dispositivo inserendo un codice di protezione (impronta, gesture, PIN etc..) per il blocco schermo nella sezione IMPOSTAZIONI dello smartphone, di non lasciare incustodito lo smartphone e di prestare attenzione all'accesso da parte di terzi. I dati e le informazioni personali potrebbero essere condivise senza autorizzazione.

Le seguenti funzionalità sono attive di default nella schermata di pre-login, fin dal momento dell'installazione dell'app Intesa Sanpaolo Mobile:

- **Vicino a me:** per individuare la posizione e visualizzare i dettagli di:
  - **Casse veloci automatiche:** per individuare le casse veloci automatiche del Gruppo Intesa Sanpaolo più vicine.
  - **Filiali:** per individuare le filiali del Gruppo Intesa Sanpaolo più vicine.
  - **Negozi abilitati Jiffy:** per individuare e procedere al pagamento presso gli esercenti abilitati al servizio.
- **Numeri Utili (alla voce Parla con Noi):** per contattare la banca in caso di emergenza.
- **Genera codice O-Key,** solo per i possessori di O-Key Smart, che sarà utile per la generazione di codici OTP attraverso l'app.

Le seguenti funzionalità si attivano in automatico dopo aver eseguito un accesso all'app e aver selezionato l'opzione «Ricordati di me».

- **Blocco Carte:** per verificare lo stato delle carte di pagamento o sospenderle temporaneamente.
- **PAyGO** (disponibile solo su app per smartphone Android): per eseguire pagamenti attraverso lo smartphone presso i punti vendita abilitati; per i dettagli si faccia riferimento alla descrizione del servizio fornita in precedenza; In caso di furto o smarrimento del dispositivo mobile su cui è attivata l'opzione PAyGO è necessario richiedere il blocco della carta su cui è attivo il servizio;

Le seguenti funzionalità richiedono un'attivazione esplicita che può essere eseguita:

- Direttamente dalla pre-login: l'attivazione è possibile solo tramite inserimento del codice PIN e del codice O-Key.

- All'interno dell'applicazione: nella sezione 'Impostazioni'.
- **Parla con noi:** per accedere ai servizi descritti in precedenza per questa funzionalità;
- **Vista saldo:** per visualizzare il saldo del proprio conto corrente preferito anche sotto forma di immagine (oltre che in cifre) a garanzia della privacy;
- **XME Salvadanaio:** per visualizzare i tuoi obiettivi rappresentati dalle immagini delle piante e per accantonare somme;
- **JiffyPay:** per accedere alla funzionalità di invio denaro verso privati aderenti al circuito Jiffy e pagamento presso gli esercenti che hanno sottoscritto il servizio. Per i dettagli si faccia riferimento alla descrizione del servizio fornita in precedenza; in caso di furto o smarrimento del dispositivo mobile su cui è attivata l'opzione di JiffyPay in modalità di accesso rapido è necessario rivolgersi alla filiale o chiamare la Filiale online per richiedere l'immediato blocco dei servizi via Internet (vedi capitolo 05.02 della presente Guida);
- **Scansiona:** per accedere alla funzionalità descritta nel relativo paragrafo;
- **Ricarica cellulare:** per ricaricare in modo rapido il cellulare dell'importo definito al momento della configurazione della funzionalità;
- **Contatti certificati:** per visualizzare i contatti certificati della rubrica. Gli utenti con O-Key fisica potranno disporre solo di pagamenti JiffyPay verso i contatti in elenco, senza inserire alcuna credenziale nel caso in cui i pagamenti siano inferiori alla soglia prevista dal servizio e alle soglie previste per lo specifico contatto certificato beneficiario del pagamento. Gli utenti con O-Key Smart invece possono disporre delle operazioni disponibili per i contatti presenti in elenco rimanendo sotto le soglie prefissate senza inserire alcun codice;

Le funzionalità a disposizione dell'utente nella schermata iniziale dell'app, sono configurabili e disattivabili in qualunque momento accedendo alla sezione 'Impostazioni – Funzioni veloci' dell'app. Per l'attivazione e la disattivazione è sempre richiesto il PIN (utenti con O-Key Smart) oppure PIN e codice O-Key (possessori di O-Key fisico). **L'opzione attivata è valida solo per il titolare che ha eseguito l'attivazione e solo sul dispositivo su cui tale attivazione è stata eseguita.** Nel caso in cui lo stesso titolare utilizzi altri dispositivi mobili per accedere ai servizi via Internet della banca potrà eventualmente attivare l'opzione anche sugli altri dispositivi.

**Impronta digitale:** è possibile scegliere di sostituire il codice PIN con l'impronta digitale.

L'attivazione dell'impronta digitale è possibile nella sezione 'Impostazioni - Gestioni dispositivi' previa conferma tramite codice O-Key.

L'impronta digitale non è controllata direttamente dalla Banca ma solo dal dispositivo smartphone secondo le regole e i presidi di sicurezza in essere del vendor. **Tutte le impronte impostate all'interno dello smartphone,** quindi, sono abilitate ad operare sull'app (se tale funzionalità è stata attivata sull'app).

### App Intesa Sanpaolo Investimenti

Sull'App Intesa Sanpaolo Investimenti son disponibili le seguenti funzionalità:

- **Patrimonio:** per visualizzare l'elenco e il controvalore dei titoli presenti nei depositi amministrati, rubriche fondi e rubriche polizze;
- **Quotazioni:** per visualizzare, oltre ai titoli quotati su Borsa Italiana, l'andamento dei titoli obbligazionari, degli indici azionari dei principali mercati finanziari esteri e l'andamento del tasso di cambio EUR/USD;



- **Market Hub:** per accedere all'app di informativa finanziaria Market Hub che consente di visualizzare dati, quotazioni, grafici e analisi tecnica sui titoli di oltre 100 mercati finanziari;
- **Lista ordini:** per visualizzare gli ordini in titoli effettuati;
- **Opzioni:**
  - per attivare l'opzione di accesso senza codice O-Key (cd. "accesso veloce") alle funzionalità Patrimonio, Quotazioni, Market Hub, Lista Ordini e Opzioni stesse;
  - per confermare le operazioni di compravendita titoli senza l'inserimento del codice O-Key attivando l'opzione di Fast Trade.
- **Cerca filiali:** per individuare le filiali del Gruppo Intesa Sanpaolo più vicine;
- **Cerca ATM:** per individuare le casse veloci automatiche del Gruppo Intesa Sanpaolo più vicine;
- **Numeri utili:** per contattare la banca in caso di emergenza;
- **Tutorial;**
- **Intesa Sanpaolo Mobile: per accedere all'app Intesa Sanpaolo Mobile;**
- **Watchlist:** all'interno della funzionalità Quotazioni, per monitorare l'andamento dei titoli selezionati;
- **Compravendita titoli:** all'interno delle funzionalità Quotazioni e Patrimonio, per l'acquisto e la vendita di titoli;

L'opzione Accesso Veloce consente di accedere alle funzionalità Patrimonio, Quotazioni, Market Hub, Lista Ordini e Opzioni stesse senza utilizzare il codice O-Key. Per attivare tale opzione è necessario effettuare una login completa con codice titolare, codice PIN e codice O-Key e successivamente attivare l'opzione nella sezione dedicata denominata Opzioni. L'Accesso Veloce è disattivabile in qualunque momento accedendo alla sezione Opzioni. Per l'attivazione e la disattivazione è sempre richiesto il codice O-Key. L'opzione attivata è valida solo per il codice titolare che ha effettuato l'attivazione e solo sul dispositivo su cui tale attivazione è stata effettuata. Nel caso in cui lo stesso codice titolare utilizzi altri dispositivi mobili per accedere ai servizi via Internet della banca potrà eventualmente attivare l'opzione anche sugli altri dispositivi.

L'opzione Fast Trade consente di confermare e revocare le operazioni di compravendita titoli senza utilizzare il codice O-Key. Per attivare tale opzione è necessario effettuare una login completa con codice titolare, PIN e O-Key e successivamente attivare l'opzione nella sezione dedicata denominata Opzioni. Tale opzione è disattivabile in qualunque momento accedendo alla sezione Opzioni. Per l'attivazione e la disattivazione è sempre richiesto il codice O-Key. L'opzione attivata è valida solo per il codice titolare che ha effettuato l'attivazione e solo sul dispositivo su cui tale attivazione è stata effettuata. Nel caso in cui lo stesso codice titolare utilizzi altri dispositivi mobili per accedere ai servizi via Internet della banca potrà eventualmente attivare l'opzione anche sugli altri dispositivi. L'opzione è, quindi, valida solo sul dispositivo su cui è stata attivata e solo per il codice titolare che ha effettuato tale attivazione. In caso di furto o smarrimento del dispositivo mobile su cui è attivata l'opzione di Fast Trade, è necessario rivolgersi alla filiale o chiamare la Filiale online per richiedere l'immediato blocco dei servizi via Internet (vedi capitolo 05.02 della presente Guida).

### Smartwatch

I possessori di un apple watch aggiornato alla versione WatchOS 2.2 o successive associato al proprio iPhone possono utilizzare l'estensione dell'app Intesa Sanpaolo Mobile su smartwatch.

Per consentire un accesso rapido alle operazioni più frequenti, alcuni servizi su Smartwatch possono essere configurati per essere utilizzati senza inserire codici di accesso (PIN o O-Key). Si evidenzia pertanto la necessità di proteggere il device inserendo un codice di protezione (PIN) per il blocco schermo nella sezione WATCH dell'iPhone, di non lasciare incustodito lo smartwatch e di prestare attenzione all'accesso da parte di terzi. I dati e le informazioni personali potrebbero essere condivise senza autorizzazione.

Per attivare l'applicazione, dopo aver installato l'app Intesa Sanpaolo Mobile sul proprio iPhone, sono necessari i seguenti step:

- Installazione dell'estensione su watch tramite l'applicazione di sistema Watch;
- Attivazione dell'estensione su watch attraverso il menù impostazioni dell'app Intesa Sanpaolo Mobile per smartphone iOS.

L'utilizzo delle funzionalità su smartwatch è legato all'attivazione delle funzionalità in pre-login sull'app Intesa Sanpaolo Mobile per smartphone iOS come descritto al seguito. Come per la pre-login per consentire un accesso rapido alle operazioni più frequenti, i servizi disponibili su smartwatch possono essere configurati per essere acceduti prima del riconoscimento.

Le seguenti funzionalità si attivano in automatico sullo smartwatch Apple Watch dopo aver eseguito un accesso all'applicazione Intesa Sanpaolo Mobile per smartphone iOS e dopo aver attivato l'app per smartwatch come descritto in precedenza:

- **Vicino a me:** per individuare la posizione ed approfondire i dettagli di:
  - **Casse veloci automatiche:** per individuare le casse veloci automatiche del Gruppo Intesa Sanpaolo più vicine;
  - **Filiali:** per individuare le filiali del Gruppo Intesa San Paolo più vicine grazie alla funzione di geolocalizzazione;
  - **Negozi abilitati Jiffy:** per individuare e procedere al pagamento presso gli esercenti abilitati al servizio;
- **Numeri Utili (alla voce Parla con Noi):** per contattare la banca in caso di emergenza.

Le seguenti funzionalità richiedono un'attivazione esplicita che può essere eseguita all'interno dell'applicazione per smartphone nella sezione 'Impostazioni' dedicata ai dispositivi smartwatch e previa attivazione delle stesse all'interno della pre-login dell'app Intesa Sanpaolo Mobile per smartphone.

- **Parla con noi:** attraverso il pulsante "Parla con noi" è possibile accedere ad alcune delle funzionalità dedicate all'assistenza e ai contatti con la banca descritte in precedenza nella sezione "parla con noi" dei servizi via Internet. Nel dettaglio è possibile accedere alle seguenti funzionalità:
  - **La tua filiale:** in cui, è possibile visualizzare e contattare telefonicamente i riferimenti del proprio gestore e/o della propria filiale
  - **Filiale online:** in cui è possibile contattare telefonicamente la filiale online
- **Vista saldo:** per visualizzare il saldo del conto corrente preferito anche sotto forma di immagine (oltre che in cifre) a garanzia della privacy;
- **Dettaglio conto corrente:** per visualizzare il saldo e gli ultimi cinque movimenti del proprio conto corrente preferito. Sezione raggiungibile attraverso l'inserimento del codice PIN.



- **Carte:** per visualizzare il saldo/residuo e gli ultimi 5 movimenti delle proprie carte di credito, di debito e prepagate. Le informazioni disponibili variano a seconda della tipologia della carta. Sezione raggiungibile attraverso l'inserimento del codice PIN.

Le funzionalità a disposizione dell'utente su smartwatch, sono configurabili e disattivabili in qualunque momento accedendo alla sezione dedicata ai dispositivi smartwatch nel menù 'Impostazioni' dell'app per smartphone. Per l'attivazione e la disattivazione è sempre richiesto il PIN (possessori di O-Key Smart) oppure PIN e del codice O-Key (possessori di O-Key fisico). L'opzione attivata è valida solo per il titolare che ha eseguito l'attivazione e solo sul dispositivo su cui tale attivazione è stata eseguita. Nel caso in cui lo stesso titolare utilizzi altri dispositivi mobili per accedere ai servizi via Internet della banca potrà eventualmente attivare l'opzione anche sugli altri dispositivi.

I servizi offerti dall'app **"La tua banca"** per dispositivi con sistema operativo Windows Phone, previa abilitazione (vedi capitolo 2 della presente Guida), sono i seguenti:

- **Conto:** per visualizzare il saldo e i movimenti dei propri conti correnti degli ultimi 15 mesi;
- **Carte:** per visualizzare il saldo/residuo e i movimenti delle proprie carte di credito e prepagate degli ultimi 6 mesi;
- **Bonifico:** per disporre bonifici in area SEPA a nuovi beneficiari o a beneficiari già presenti nella rubrica beneficiari di internet banking;
- **Ricarica cellulare:** per ricaricare un nuovo cellulare oppure un cellulare già presente nella rubrica di internet banking;
- **Ricarica carte:** per ricaricare una nuova carta prepagata o carte prepagate già presenti nella rubrica di internet banking;
- **Bollettini postali:** per prenotare e pagare i bollettini premarcati di aziende convenzionate con la banca, ossia delle aziende per le quali la banca gestisce direttamente l'incasso. Inoltre è possibile effettuare il pagamento diretto ed immediato dei bollettini postali premarcati relativi ai conti correnti postali che consentono la modalità di pagamento on-line; tale servizio è fornito in collaborazione con Poste Italiane;
- **Gestione Carte:**
  - **Carte di debito:** per modificare il profilo Geocontrol e per variare temporaneamente i limiti di utilizzo giornalieri e mensili entro i limiti di prodotto. Per usufruire della funzionalità di variazione limiti è necessario che la carta sia agganciata ai servizi via internet in modalità dispositiva; in caso di accesso veloce attivato, la conferma dell'operazione avviene senza inserimento del codice O-Key;
  - **Carte di credito:** per modificare il profilo Geocontrol e per variare temporaneamente il limite di utilizzo entro i limiti di prodotto. Per usufruire della funzionalità di variazione temporanea dei limiti è necessario che la carta sia agganciata ai servizi via internet in modalità dispositiva; in caso di accesso veloce attivato, la conferma dell'operazione avviene senza inserimento del codice O-Key;
  - **Carte prepagate:** per modificare il profilo Geocontrol;
- **JiffyPay:** per trasferire fondi indicando, quale identificativo unico del conto di pagamento del beneficiario, il numero di telefono cellulare di quest'ultimo. E' necessario inserire il numero di telefono del beneficiario (manualmente o selezionandolo tra i contatti salvati in rubrica o nella sezione "Preferiti" di JiffyPay), l'importo da trasferire e un eventuale messaggio di testo. L'operazione deve essere confermata digitando il codice O-Key a meno che la stessa non rientri nei limiti di operatività impostati dal cliente tramite i servizi via internet per poter disporre invio di denaro JiffyPay senza l'utilizzo di tale codice. In ogni caso, l'importo trasferito non può essere superiore degli specifici limiti massimi del servizio (indicati nella sezione 4 "Limiti operativi").
- **Profilo JiffyPay:** per attivare, modificare, disattivare il servizio JiffyPay e per visualizzare in qualsiasi momento le soglie e le operazioni residue (numero e importo) di JiffyPay. L'attivazione di JiffyPay tramite questa funzionalità dell'app è possibile unicamente sul numero di cellulare

salvato ne “Il mio profilo” dei servizi via internet. La modifica del servizio da app non consente di variare il numero di cellulare a cui è collegato il servizio.

- **Opzioni:** per attivare l’accesso senza codice O-Key alle funzionalità Conto, Carte, Gestione Carte digitando solo il codice Titolare e il codice PIN (cd. “accesso veloce”). L’accesso veloce è disattivabile in qualunque momento utilizzando la stessa funzionalità. Per l’attivazione e la disattivazione dell’accesso veloce è richiesto il codice O-Key;
- **Numeri Utili:** per visualizzare e chiamare i numeri telefonici della Filiale online e i numeri da utilizzare in caso di Emergenza Carte (senza effettuare login).

**Accesso al sito da dispositivi mobile:** il sito Internet della banca è pensato per essere accessibile anche da dispositivi mobile (tablet e smartphone). I contenuti fruibili sono gli stessi a disposizione dell’utente che accede da un normale computer fisso al netto di alcune funzionalità per le quali non è garantita l’accessibilità (soprattutto da device con schermo di dimensioni ridotte, come gli smartphone).

In ogni caso, per un’esperienza di navigazione ottimale con lo smartphone si consiglia di accedere ai servizi banca tramite l’applicazione mobile.

**07**

INTESA SANPAOLO

# SERVIZI VIA TELEFONO

---

# 07

INTESA SANPAOLO

## SERVIZI VIA TELEFONO

### 07.01 I NUMERI PER ACCEDERE AI SERVIZI

Intesa Sanpaolo	
Banco di Napoli	
Cassa di Risparmio in Bologna	
Cassa di Risparmio del Veneto	
Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia	<b>800 303 303</b> (dall'estero: +39.011.80.19.200)
Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna	
Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia	
Banca CR Firenze	
Banca Prossima	<b>800.02.01.03</b> (dall'estero: +39.011.80.19.180)

### 07.02 PRIMO ACCESSO AI SERVIZI

Una volta eseguito il primo accesso su uno dei canali che lo prevedono, i codici creati sono attivi e immediatamente utilizzabili su tutti gli altri canali abilitati.

### 07.03 FUNZIONALITÀ

Per utilizzare il canale telefonico è sufficiente una telefonata con qualsiasi telefono a tastiera (a toni), fisso o mobile, dall'Italia o dall'estero. Componendo il numero verde di accesso al servizio (potrà scegliere di comunicare con i gestori online o di usufruire del servizio di risposta automatica, tale il servizio è erogato esclusivamente in lingua italiana.

Utilizzando i servizi via telefono attraverso un operatore il codice O-Key viene richiesto:

- a conferma delle disposizioni.

Contattando il servizio di risposta automatica viene invece richiesto quando:

- selezioni la funzionalità di modifica codice PIN.

**Ricorda pertanto di avere sempre con te la chiavetta O-Key.**

## SERVIZIO CON OPERATORE

Potrai parlare con i nostri gestori online **dalle ore 8:00 alle ore 22:00 nei giorni feriali, e dalle ore 9:00 alle ore 15:00 il sabato**. Se chiami dopo le 22:00 di ogni giorno feriale e dopo le 15:00 del sabato, verrai messo in contatto con il servizio di risposta automatica.

## OPERAZIONI CHE PRESUPPONGONO IL TRASFERIMENTO DI DENARO

Per i rapporti abilitati ai servizi a distanza gestori online sono disponibili le seguenti funzionalità:

- **giroconti e bonifici;**
- **domiciliazione utenze** di tutte le aziende che hanno una gestione elettronica delle domiciliazioni;
- **deleghe F24** (pagamento imposte dirette, IVA, altri tributi, contributi enti previdenziali e assicurativi);
- **tasse universitarie;**
- bollettini RAV (pagamento tributi e cartelle esattoriali) e MAV;
- ricarica Mediaset Premium;
- ricarica carte;
- assicurazioni (pagamento premio polizze auto, moto, ciclomotore e camper collocate dalla Banca)<sup>9</sup>.

Per i limiti orari (cut-off) e per le modalità di revoca delle funzionalità di pagamento, disponibili tramite i servizi via telefono, si rimanda al paragrafo 6.5.

## PRENOTAZIONI

- libretto di assegni;
- prenotazione di banconote estere;
- assegno circolare con addebito in conto.

Dopo aver prenotato telefonicamente il tuo nuovo libretto degli assegni o la valuta estera di cui hai bisogno, potrai recarti a ritirarli in filiale nei giorni successivi. Per l'acquisto di valuta estera, se fosse difficile reperire sulla piazza le banconote da te richieste, l'operatore ti richiamerà per concordare una diversa data di consegna.

## OPERATIVITÀ IN TITOLI

- compravendita obbligazioni e bond esteri;
- compravendita e sottoscrizione titoli di Stato;
- compravendita titoli azionari italiani e sui principali mercati esteri;
- Compravendita di ETF,ETC ed ETN
- rimborso Fondi Comuni di Investimento Eurizon Capital;
- aumenti di capitale;
- Covered warrant, derivati e warrant;
- conversioni titoli.

Trasmettere le tue disposizioni ai nostri gestori online è semplice e rapido. Al fine di operare in modo efficiente e con la massima sicurezza ricorda che:

- ti verranno richiesti, in primo luogo, tutti i dati necessari per la disposizione desiderata;

<sup>9</sup> Servizio disponibile esclusivamente per clientela privata.

- nel caso di operazione di investimento, l'operatore ti informerà della eventuale inadeguatezza/inappropriatezza dell'operazione al tuo profilo di rischio (secondo quanto previsto dalla normativa MIFID) e/o dell'eventuale conflitto di interessi e ti chiederà di confermare la tua intenzione di proseguire;

**L'OPERATORE TI RIEPILOGHERÀ I DATI DELL'OPERAZIONE CHIEDENDONE LA CONFERMA DEFINITIVA IMPORTANTE**

La tua disposizione degli ordini verrà acquisita esattamente con i dati da te confermati all'operatore a seguito della lettura riepilogativa: presta quindi particolare attenzione.


L'ordine dovrà ritenersi impartito solo dopo la tua conferma definitiva.

## SERVIZIO DI RISPOSTA AUTOMATICA

Attraverso il sistema di risposta automatica, a tua disposizione 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno, potrai ottenere le seguenti informazioni scegliendo all'interno del menù che ti verrà proposto dal risponditore.

Rendiconti	Risponditore Automatico
Saldo del conto corrente	Sì
Movimenti	Sì
Esiti delle operazioni in titoli	Sì

Informazioni	Risponditore Automatico
Quotazioni dei Fondi Comuni di Investimento e dei titoli della Borsa di Milano in tempo reale (*) dei futures, mini futures e opzioni	Sì (*)
Andamento dei principali indici azionari	Sì

(\*) inserendo il codice telefonico de "Il Sole 24 Ore" (il codice si trova nella colonna contrassegnata dal simbolo  nel citato quotidiano) Per quotazioni relative a titoli trattati al Telematico After Hours (TAH), anteporre il numero 9 ai codici de "Il Sole 24 Ore".

Per utilizzare il sistema, senza dover ricordare e digitare i dati completi dei tuoi rapporti (ad esempio il Codice filiale / categoria / conto), a ognuno di essi è assegnato un "Codice Breve" (ad esempio, codice 1 per "il conto dello stipendio", codice 2 per il "conto trading"). Potrà conoscere il "Codice Breve" corrispondente a ciascun rapporto di conto corrente o deposito amministrato scegliendo l'apposita funzione del servizio di risposta automatica (tra i comandi della voce 3 del menu principale "Funzioni di gestione e di utilità") o chiedendolo direttamente ad un operatore.

**Se sei in possesso di un solo conto e un solo deposito amministrato (o rubrica fondi), non sono necessari Codici Brevi.**

**08**

INTESA SANPAOLO

# SERVIZIO PAGAMENTI SICURI VIA INTERNET

---



## 08

INTESA SANPAOLO

# SERVIZIO PAGAMENTI SICURI VIA INTERNET

Il Servizio Pagamenti sicuri Internet consente di pagare online con un elevato livello di sicurezza, utilizzando una carta di pagamento collegata al servizio via Internet, tramite:

- la creazione di un numero di carta virtuale;
- l'uso del codice O-Key come Secure Code sui siti degli operatori commerciali certificati MasterCard SecureCode o Verified by Visa.

## CARTA VIRTUALE

Per richiedere un numero di carta virtuale devi accedere al servizio via Internet della banca, digitando i relativi codici di accesso.

Puoi scegliere la durata della carta virtuale (ad esempio; carta valida per una sola operazione, carta valida fino al ...) e il limite di importo (comunque entro il limite di disponibilità della carta di pagamento utilizzata).

Una volta creato il numero di carta virtuale, lo utilizzerai – unitamente agli altri dati della carta virtuale forniti dal Servizio pagamenti sicuri Internet – per pagare online.

Il numero di carta virtuale non può essere utilizzato per eseguire operazioni tramite telefono.

## SECURE CODE

Per i pagamenti con carta di pagamento sui siti degli operatori commerciali certificati MasterCard Secure Code o Verified by Visa che richiedono di indicare, oltre ai dati della carta utilizzata, anche il Secure Code, puoi utilizzare come Secure Code il codice O-Key.

# GUIDA AL SERVIZIO PAGAMENTI POS CON DISPOSITIVO MOBILE

Il “Servizio Pagamenti POS con dispositivo mobile” (di seguito solo “Pagamento POS”) consente di utilizzare il tuo dispositivo mobile per eseguire pagamenti con le tue carte, emesse dalla banca, presso i POS abilitati.

Questi pagamenti sono possibili grazie alle soluzioni tecnologiche realizzate dalla banca (nel suo continuo percorso di innovazione) che utilizzano il protocollo NFC (Near Field Communication) per il colloquio tra il dispositivo mobile e il POS.

- La soluzione tecnologica sviluppata dalla banca è l’HCE (Host Card Emulation).

Il “Pagamento POS” basato su tale tecnologia è disponibile per i dispositivi mobili Android, indicati nel capitolo “Requisiti tecnici dei dispositivi mobili”. Sul dispositivo mobile deve essere installata l’applicazione della banca (Intesa Sanpaolo Mobile) disponibile su Google Store.

## ELENCO DELLE CARTE COLLEGABILI AL SERVIZIO PAGAMENTI POS

Le carte di pagamento collegabili al “Pagamento POS” sono tutte le carte di credito, prepagate e NextCard a catalogo e a stock emesse dal Gruppo Intesa Sanpaolo per clienti Consumer e Business appartenenti ai circuiti Mastercard e Visa, con la sola esclusione di Bancocard.

## REQUISITI TECNICI DEL DISPOSITIVO MOBILE

La tecnologia HCE è disponibile su tutti i dispositivi mobili Android che hanno i seguenti requisiti:

- versione del sistema operativo Android 4.4 o superiore;
- compatibilità con la tecnologia NFC.

Per questioni di sicurezza, questa tecnologia non è compatibile con i suddetti dispositivi mobili che sono stati oggetto di modifica delle loro funzioni di autorizzazione del sistema operativo (dispositivi mobili cd. “jailbreakati” o “rootati”). Per le stesse motivazioni non si può operare con “Pagamento POS” se tali dispositivi mobili sono collegati a un personal computer tramite collegamento USB.

Tutte le operazioni indicate in questa Guida comportano il collegamento a una rete dati del dispositivo mobile, a eccezione di quelle descritte all’interno del capitolo “Modalità di utilizzo del Servizio Pagamenti POS con dispositivo mobile”. Tuttavia, come indicato nel predetto capitolo, dopo aver eseguito un pagamento potrebbe essere richiesto il collegamento ad una rete dati al fine di riallineare l’app Intesa Sanpaolo Mobile con il server della banca.

Non è necessario inserire una SIM nel dispositivo mobile.

## COLLEGAMENTO DELLA CARTA AL SERVIZIO PAGAMENTI POS CON DISPOSITIVO MOBILE

Il processo di collegamento della carta al “Pagamento POS” presenta diversità in relazione al ciclo di vita del servizio (primo collegamento o modifiche successive).

Ogni processo è sottoposto a riconoscimento preventivo; quindi verrà richiesto di inserire le credenziali del servizio a distanza della banca (codice Titolare, PIN e O-Key) sull'app Intesa Sanpaolo Mobile. Di seguito, le operazioni previste per ognuno degli scenari possibili.

### Primo collegamento

1. Seleziona il pulsante “PAYGO” in pre-login nell'app Intesa Sanpaolo Mobile oppure accedi alla sezione “Impostazioni” o alla sezione “Operazioni e Pagamenti” e seleziona “PAYGO” (se non l'hai già fatto, inserisci le credenziali del servizio a distanza della banca);
2. seleziona il pulsante “Attiva ora” e seleziona quali carte (di cui sei titolare) collegare al servizio (è possibile selezionare più di una carta);
3. conferma la scelta inserendo il PIN o l'impronta digitale, oppure inserendo il codice O-Key (se non hai ancora attivato O-Key Smart);
4. crea il Mobile PIN (codice per autorizzare tutti i pagamenti eseguiti tramite il dispositivo mobile). Il Mobile PIN è uguale per tutte le carte collegate;
5. conferma il Mobile PIN inserito.

Dopo aver confermato il collegamento, riceverai una notifica push per ogni carta associata. Tale messaggio vale come attivazione della carta che potrà essere immediatamente utilizzata per pagare tramite il dispositivo mobile secondo quanto previsto nel capitolo “Modalità di utilizzo del Servizio Pagamenti POS con dispositivo mobile”.

### Modifiche successive al primo collegamento

1. Accedi alla sezione “Impostazioni” dell'app Intesa Sanpaolo Mobile e seleziona “PAYGO” oppure seleziona l'icona a forma di ruota dentata (che riporta alla sezione impostazioni di PAYGO) dopo essere entrato nella sezione “Operazioni e Pagamenti” o aver premuto il pulsante “PAYGO” in pre-login nell'app Intesa Sanpaolo Mobile (se non l'hai già fatto inserisci le credenziali del servizio a distanza della banca); verranno visualizzate le carte che sono già state collegate al servizio;
2. seleziona la funzione “Modifica” per visualizzare le carte già collegate a “Pagamento POS” e le carte di cui sei titolare non ancora collegate;
3. seleziona le carte da aggiungere/togliere;
4. conferma la scelta inserendo il PIN o l'impronta digitale, oppure inserendo il codice O-Key (se non hai ancora attivato O-Key Smart);
5. abilita/disabilita l'opzione “Richiedi PIN PAYGO sempre” per effettuare pagamenti sotto i 25€ senza inserire il Mobile PIN.

### Sostituzione di una carta collegata al Servizio Pagamenti POS con dispositivo mobile

In caso di sostituzione di una carta collegata a “Pagamento POS” (secondo le modalità previste nel contratto della carta stessa), il collegamento della nuova carta sostitutiva al servizio è automatico.

## ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO PAGAMENTI POS CON DISPOSITIVO MOBILE

Dopo aver collegato una o più carte al servizio, in alcuni casi è necessario eseguire la procedura di attivazione della/le carta/carte.

1. Dopo aver confermato il collegamento della carta a “Pagamento POS” riceverai una notifica push sul tuo dispositivo mobile;
2. seleziona il messaggio ricevuto e, se non l’hai già fatto, inserisci le credenziali di accesso al servizio a distanza della banca;
3. crea il Mobile PIN (codice per autorizzare tutti i pagamenti eseguiti tramite il dispositivo mobile). Il Mobile PIN è uguale per tutte le carte collegate;
4. conferma il Mobile PIN inserito.

Dopo aver confermato il Mobile PIN, la ricezione della prima notifica push informa della conclusione dell’attivazione di “Pagamento POS” e, quindi, puoi pagare tramite il dispositivo mobile a valere sulla carta.

Per le altre carte eventualmente collegate a “Pagamento POS”, non si applica la procedura sopra descritta. Come già specificato in precedenza nel capitolo “Collegamento della carta al servizio Pagamenti POS con dispositivo mobile”, dopo aver confermato il collegamento, si riceverà una notifica push. Tale messaggio vale come attivazione della carta che potrà essere immediatamente utilizzata per pagare tramite il dispositivo mobile secondo quanto previsto nel capitolo “Modalità di utilizzo del Servizio Pagamenti POS con dispositivo mobile”.

### **ASSOCIAZIONE DISPOSITIVO MOBILE AL SERVIZIO PAGAMENTI POS**

L’iniziale associazione di un dispositivo mobile o di un’utenza telefonica a “Pagamento POS” avviene in occasione del primo collegamento di una carta come descritto nel capitolo “Collegamento della carta al Servizio Pagamenti POS con dispositivo mobile”.

E’ possibile sostituire il dispositivo mobile associato al profilo PAYGO soltanto eliminando tale profilo e attivandolo successivamente sul nuovo dispositivo mobile.

L’eliminazione del profilo può essere fatta come descritto nel capitolo “Disattivazione del Servizio Pagamenti Pos con dispositivo mobile”.

### **MODALITÀ DI UTILIZZO DEL SERVIZIO PAGAMENTI POS CON DISPOSITIVO MOBILE**

Per eseguire il pagamento occorre:

1. sbloccare lo schermo del dispositivo mobile;
2. avvicinarlo al POS abilitato;
3. inserire il Mobile PIN o l’impronta digitale;
4. riavvicinare il dispositivo mobile al POS;
5. controllare l’esito sia sul dispositivo mobile che sul POS (per il pagamento fa fede il messaggio riportato sul POS).

Se è disabilitata l’opzione “Richiedi PIN PAYGO sempre”, sarà possibile effettuare il pagamento per importi inferiori a 25€ solamente avvicinando il dispositivo mobile con lo schermo sbloccato al POS abilitato e poi controllare l’esito della transazione sul POS stesso e nella notifica push che verrà inviata sul dispositivo mobile.

Oppure è possibile effettuare il pagamento dal Widget Android o avviando PAYGO dall’app Intesa Sanpaolo Mobile (in pre-login o nella sezione “Operazioni e Pagamenti”) e:

1. selezionare la carta con cui eseguire il pagamento (o confermare la carta visualizzata in primo piano che è l’ultima utilizzata per pagare);
2. inserire il Mobile PIN o l’impronta digitale;

3. avvicinare il dispositivo mobile al POS;
4. verificare l'esito sia sul dispositivo mobile che sul POS (per il pagamento fa fede il messaggio riportato sul POS).

Se è disabilitata l'opzione "Richiedi PIN PAYGO sempre", dopo aver confermato/selezionato la carta da utilizzare, sarà possibile effettuare il pagamento per importi inferiori a 25€ solamente avvicinando il dispositivo mobile al POS abilitato e poi controllare l'esito della transazione sia sul dispositivo mobile che sul POS.

Se il dispositivo mobile non è connesso a una rete dati, potrebbe apparire un messaggio sul dispositivo mobile che informa della necessità di collegarsi a una rete dati per poter riallineare l'app Intesa Sanpaolo Mobile con il server della banca medesima.

### **SCOLLEGAMENTO DELLA CARTA DAL SERVIZIO PAGAMENTI POS CON DISPOSITIVO MOBILE**

1. Accedi alle "Impostazioni" dell'app Intesa Sanpaolo Mobile (se non l'hai già fatto, inserisci le credenziali del servizio a distanza della banca) e seleziona PAYGO;
2. seleziona la funzione "Modifica": saranno visualizzate le carte già collegate al profilo operativo e, se presenti, le carte di cui sei titolare, ma che non sono state collegate in precedenza;
3. deseleziona la carta da eliminare da "Pagamenti POS" (è possibile eliminare più di una carta contemporaneamente, anche tutte le carte collegate);
4. conferma la scelta inserendo il PIN o l'impronta digitale, oppure inserendo il codice O-Key (se non hai ancora attivato O-Key Smart).

Lo scollegamento di una carta collegata in precedenza non comporta invece la disattivazione del servizio "Pagamento POS" su tale carta. Pertanto, per utilizzare nuovamente "Pagamento POS" con la stessa carta è sufficiente eseguire nuovamente il collegamento della carta. Per autorizzare i pagamenti verrà utilizzato il Mobile PIN creato in precedenza.

### **DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO PAGAMENTI POS CON DISPOSITIVO MOBILE**

La disattivazione di "Pagamento POS" comporta lo scollegamento automatico di tutte le carte collegate a PAYGO nonché l'azzeramento dello storico di tutte le operazioni eseguite con tali carte in fase di prima attivazione.

È possibile eseguire la disattivazione sia dall'app Intesa Sanpaolo Mobile, sia dal tuo internet banking.

#### **Disattivazione dall'app Intesa Sanpaolo Mobile**

1. Accedi alle "Impostazioni" (se non l'hai già fatto, inserisci le credenziali del servizio a distanza); a seguito dell'accesso, saranno visualizzate tutte le carte collegate in precedenza;
2. seleziona la funzione "Modifica";
3. seleziona la funzione "Elimina profilo" e conferma la scelta selezionando il pulsante "Sì, elimina";
4. conferma la scelta inserendo il PIN o l'impronta digitale, oppure inserendo il codice O-Key (se non hai ancora attivato O-Key Smart).

#### **Disattivazione da Internet Banking**

1. Accedi al sito Internet della banca e inserisci le credenziali del servizio a distanza;

2. accedi alla funzionalità PAYGO presente sotto la sezione “Pagamenti digitali”;
3. seleziona il bottone “Disattiva servizio” e conferma la scelta selezionando il pulsante “Conferma”.

### **GESTIONE E DIMENTICANZA DEL PIN**

È possibile modificare il PIN o richiederne uno nuovo.

1. Accedi alle “Impostazioni” dell’app Intesa Sanpaolo Mobile (se non l’hai già fatto, inserisci le credenziali del servizio a distanza della banca) e seleziona PAYGO;
2. seleziona la funzione “Modifica”;
3. seleziona la funzione “Modifica PIN PAYGO”;
4. conferma la scelta inserendo il PIN o l’impronta digitale, oppure inserendo il codice O-Key (se non hai ancora attivato O-Key Smart);
5. inserisci sulla pagina visualizzata il nuovo Mobile PIN e confermalo inserendolo nuovamente;
6. seleziona “Conferma”.

Il processo appena descritto vale anche nel caso in cui non si ricordi più il PIN creato in precedenza.

### **BLOCCO DEL SERVIZIO PAGAMENTI POS CON DISPOSITIVO MOBILE**

È possibile procedere al blocco del profilo operativo (e quindi della possibilità di eseguire qualsiasi pagamento tramite il dispositivo mobile a valere sulle carte collegate) relativamente a una carta collegata.

I canali che puoi utilizzare per il blocco sono:

- Help Desk, contattando il numero 800.898.014 o (+39 0287109081 da cellulare o dall’estero);
- dal tuo internet banking;
- dal tuo dispositivo mobile tramite l’app Intesa Sanpaolo Mobile.

#### **Blocco del profilo operativo da Internet Banking**

1. Accedi al sito Internet della banca e inserisci le credenziali del servizio a distanza;
2. accedi alla funzionalità PAYGO presente nella sezione “Pagamenti digitali”;
3. seleziona il bottone “Blocco profilo” e conferma la scelta selezionando il pulsante “Conferma”.

#### **Blocco del profilo operativo tramite l’app Intesa Sanpaolo Mobile**

1. Accedi alle “Impostazioni” (se non l’hai già fatto, inserisci le credenziali del servizio a distanza della banca);
2. seleziona la funzione “Modifica”;
3. seleziona la funzione “Blocca profilo” e conferma la scelta selezionando il pulsante “Sì, blocca”.

#### **Blocco di una carta collegata al Servizio Pagamenti POS con dispositivo mobile**

1. Accedi alle “Impostazioni” dell’app Intesa Sanpaolo Mobile (se non l’hai già fatto, inserisci le credenziali del servizio a distanza della banca);
2. scegli la carta da bloccare;
3. seleziona la funzione “Sospendi per PAYGO” e conferma la scelta selezionando il pulsante “Sospendi”;

## **SBLOCCO DEL SERVIZIO PAGAMENTI POS CON DISPOSITIVO MOBILE**

È possibile procedere allo sblocco del profilo operativo (e quindi ripristinare la possibilità di eseguire tramite il dispositivo mobile pagamenti a valere sulle carte collegate) o relativamente a una carta collegata (ripristinando quindi la possibilità di eseguire pagamenti tramite il dispositivo mobile a valere su quella carta).

### **Sblocco del profilo operativo**

Per eseguire lo sblocco:

1. accedi alle "Impostazioni" dell'app Intesa Sanpaolo Mobile (se non l'hai già fatto, inserisci le credenziali del servizio a distanza) e seleziona PAYGO;
2. seleziona la funzione "Modifica";
3. seleziona la funzione "Sblocco profilo" e conferma la scelta selezionando il pulsante "Sì, sblocca";
4. conferma la scelta inserendo il PIN o l'impronta digitale, oppure inserendo il codice O-Key (se non hai ancora attivato O-Key Smart).

### **Sblocco del Servizio Pagamenti POS con dispositivo mobile relativamente a una carta**

Puoi eseguire lo sblocco di una singola carta collegata nel seguente modo:

1. accedere alle "Impostazioni" dell'app Intesa Sanpaolo Mobile (se non già fatto, inserire le credenziali del servizio a distanza della banca) e selezionare PAYGO;
2. scegliere la carta da sbloccare;
3. selezionare la funzione "Sblocca";
4. confermare la scelta inserendo il PIN o l'impronta digitale, oppure inserendo il codice O-Key (se non attivato O-Key Smart).

**10**

INTESA SANPAOLO

# **GUIDA OPERATIVA AL SERVIZIO MASTERPASS**

---



**AL SERVIZIO MASTERPASS**

Il Servizio MasterPass permette di acquistare online in maniera rapida, sicura e in mobilità, utilizzando i codici del servizio a distanza.

Non sarà più necessario digitare i dati della carta, e si potrà scegliere, di volta in volta, quale carta e indirizzo di spedizione e/o fatturazione utilizzare, tra quelli collegati al servizio.

**ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO MASTERPASS**

Il servizio è automaticamente attivato nel momento del collegamento della carta al Servizio a distanza. Il servizio sarà configurato con l'inserimento di tutte le carte abilitabili al servizio, verranno impostati i limiti per i pagamenti senza codice O-Key a massimo 150,00 € per transazione e 3 transazioni giornaliere massime, verrà inserito l'indirizzo di residenza come indirizzo di spedizione e fatturazione.

**UTILIZZO DEL SERVIZIO MASTERPASS**

Il servizio consente di eseguire pagamenti online nei siti/app ove è presente il pulsante "MasterPass" o "Acquista con MasterPass" in fase di selezione della modalità di pagamento. Una volta selezionata tale modalità, dovrai scegliere Intesa Sanpaolo e inserire i codici che normalmente utilizza per il servizio a distanza per accedere al pagamento. Selezionando "ricordami la prossima volta", sarà possibile accedere ai successivi pagamenti, su quel device, inserendo solo il PIN del servizio a distanza.

Verranno visualizzati la carta di default e l'indirizzo di spedizione e fatturazione (se non gestito dal negozio online) e potrai cambiare carta, tra quelle già associate al servizio, e variare indirizzi o inserirne di nuovi.

Se l'acquisto è al di sotto dei limiti preimpostati, premendo su "proseguì con il pagamento" si verrà reindirizzati alla pagina di esito direttamente sul negozio online. In alternativa, verrà richiesto l'inserimento del codice O-Key per confermare il pagamento.

**MODIFICA DEL SERVIZIO MASTERPASS**

All'interno della sezione "Gestione Carte" della pagina personale del sito internet della banca, è possibile scollegare le carte al servizio, modificare e aggiungere gli indirizzi di spedizione e fatturazione e modificare i limiti per confermare un pagamento senza inserire il codice O-Key del servizio a distanza.

**DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO MASTERPASS**

All'interno della sezione "Gestione Carte" della pagina personale del sito internet della banca, è possibile disattivare il servizio. In qualsiasi momento, all'interno della stessa sezione, sarà possibile riattivare successivamente il servizio stesso.

**ELENCO DELLE CARTE COLLEGATE AL SERVIZIO MASTERPASS**

Le carte collegate al Servizio sono le carte nominative Blu, Oro, Oro Exclusive, Platino, Intesa Sanpaolo Alitalia, Carta Pensione, Superflash, Flash, Flash Visa PayWave, NextCard. Le carte devono essere collegate al Servizio a distanza della banca, anche solo in modalità informativa.

***In via transitoria, fino ad apposita comunicazione attraverso i canali ordinari, saranno validi i seguenti punti***

- **Attivazione del Servizio MasterPass**

Il servizio è attivabile nella sezione “Gestione Carte” – “Servizio MasterPass” nella pagina personale del servizio a distanza. Il servizio è configurabile selezionando i limiti per i pagamenti senza codice O-Key, impostati di default a un massimo di 150,00 € per transazione e 3 transazioni giornaliere massime, ma è possibile ridurli in autonomia. È possibile selezionare le carte da collegare al servizio, tra quelle abilitabili e inserire fino a 5 indirizzi di residenza e fatturazione. Con la conferma con il codice O-Key, il servizio è attivo.

- **Utilizzo del Servizio MasterPass**

Il servizio consente di eseguire pagamenti online nei siti/app ove è presente il pulsante “MasterPass” o “Acquista con MasterPass” in fase di selezione della modalità di pagamento. Una volta selezionata tale modalità, dovrà scegliere Intesa Sanpaolo e inserire i codici che normalmente utilizza per il servizio a distanza per accedere al pagamento. Selezionando “Ricordami la prossima volta”, sarà possibile accedere ai successivi pagamenti, su quel device, inserendo solo il PIN del servizio a distanza.

Verranno visualizzati la carta di default e l’indirizzo di spedizione e fatturazione (se non gestito dal negozio online) e potrai cambiare carta, tra quelle già associate al servizio, e variare indirizzi o inserirne di nuovi.

Se l’acquisto è al di sotto dei limiti preimpostati, premendo su “Prosegui con il pagamento” verrai reindirizzato alla pagina di esito direttamente sul negozio online. In alternativa, ti verrà richiesto l’inserimento del codice O-Key per confermare il pagamento.

- **Modifica del Servizio MasterPass**

All’interno della sezione “Gestione Carte” della pagina personale del sito internet della banca, è possibile scollegare e ricollegare le carte al servizio, modificare e aggiungere gli indirizzi di spedizione e fatturazione e modificare i limiti per confermare un pagamento senza inserire il codice O-Key del servizio a distanza.

- **Disattivazione del Servizio MasterPass**

All’interno della sezione “Gestione Carte” della pagina personale del sito internet della banca, è possibile disattivare il servizio. In qualsiasi momento, all’interno della stessa sezione, sarà possibile riattivare successivamente il servizio stesso.

- **Elenco delle carte collegate al Servizio MasterPass**

Le carte collegate al Servizio sono le carte nominative Blu, Oro, Oro Exclusive, Platino, Intesa Sanpaolo Alitalia, Carta Pensione, Superflash, Flash, Flash Visa PayWave, NextCard. Le carte devono essere collegate al servizio a distanza della banca, anche solo in modalità informativa.