

INTESA  SANPAOLO

GUIDA AI SERVIZI ESERCENTE

Sommario

Premessa	3
1. Acquisto e contratti necessari	3
2. Le funzionalità dell'app XME Commerce	4
Accesso cliente	4
Accesso collaboratore	5
Funzionalità pre-login.....	5
Funzionalità post-login	6
Esecuzione operazioni di incasso carte	6
Esecuzione operazioni di incasso Bancomat Pay	7
Ricevuta.....	9
Storico movimenti.....	9
3. Comunicazione	10
4. Rendicontazione on-line sul sito Moneta Online	10
5. Blocco e estinzione del servizio	11
6. Requisiti Minimi Software e Hardware	12
7. Custodia Efficienza E Sicurezza	13
8. Furto O Smarrimento E Riattivazione Del Servizio	13
9. Trasmissione dati identificativi del cliente e delle operazioni a SIA e Bancomat	13
10. Servizi di accettazione on-line	Errore. Il segnalibro non è definito.

Premessa

Questa Guida descrive le funzionalità dell'app "XME Commerce".

L'app consente di visualizzare gli incassi effettuati tramite i seguenti strumenti:

- POS Mobile
- BANCOMAT Pay

Sull'app XME Commerce non possono essere visualizzati e gestiti gli incassi effettuati online tramite siti di e-commerce, app e mobile.

Tutti gli incassi, effettuati in store ed online, possono essere consultati e gestiti collegandosi al sito:

<https://www.servizi.monetaonline.it/AreaMerchant/public/logon.jsp>

La Guida fornisce una serie di informazioni utili all'utilizzo degli strumenti di incasso sopra elencati, tra cui una descrizione delle varie modalità di incasso, le funzionalità dell'app, una descrizione per visionare i dati di rendicontazione, i numeri utili per richiedere assistenza in caso di malfunzionamento dei servizi o furto e smarrimento.

2

1. Acquisto e contratti necessari

Per utilizzare l'app di XME Commerce il cliente dovrà:

- essere titolare di un conto corrente presso Intesa Sanpaolo se si utilizza Bancomat Pay (se si utilizza unicamente il Mobile POS non è necessario essere correntisti di Intesa Sanpaolo);
- sottoscrivere il contratto POS e scegliere quali tipologie di pagamento accettare;
- sottoscrivere il contratto My-Key;
- Attivare Okey-Smart

- scaricare gratuitamente l'app XME Commerce su smartphone o tablet da Google Play o Apple Store.

3

2. Le funzionalità dell'app XME Commerce

Primo accesso: accesso amministratore

Il primo accesso al servizio deve essere effettuato dal soggetto che ha sottoscritto il contratto POS ed il contratto My Key (utente amministratore) con le seguenti modalità:

- inserire il Codice Titolare di My Key: è il numero riportato sul contratto My Key;
- inserire il Codice PIN;

[completare utilizzando come traccia la Guida di My Key]

Una volta effettuato il primo accesso sul suo dispositivo, l'utente amministratore ha la possibilità di salvare le credenziali prima del prossimo accesso, e impostare funzionalità evolute per gli accessi in app successivi al primo, quali Impronta digitale o riconoscimento facciale (in base alle caratteristiche tecnologiche dello smartphone utilizzato per l'app)

Caratteristica molto importante che identifica l'utente come amministratore è la possibilità dello stesso di creare delle sub-utenze per i suoi collaboratori (dipendenti o parenti) e gestirle tramite l'app dando l'abilitazione al set di utenze create (una o n utenze) di specifiche funzionalità e la possibilità di abbinare alle utenze create uno specifico numero di dispositivi Mobile POS e /o BANCOMAT Pay registrati alla sua attività.

Utenza “Collaboratore”

Come anticipato nel capitolo precedente, l'app XME Commerce offre la possibilità all'utente sottoscrittore del contratto, di creare delle ulteriori sub-utenze (che fanno riferimento all'utenza dell'amministratore) tramite le quali altri utenti possono essere in grado di operare con l'app XME Commerce, essendo autorizzati dall'Amministratore.

L'utenza collaboratore è gestita dall'amministratore il quale potrà abilitare il collaboratore designato a specifiche funzionalità dell'app e solo ad alcune operazioni, quindi è un'utenza con permessi e accessi limitati definiti dall'amministratore.

Accesso collaboratore

Il collaboratore riceve le sue credenziali da parte dell'amministratore che ha la possibilità di creare e condividerle tramite app mail o app di messaggistica. Sarà sua cura conservarle e riutilizzarle per i successivi accessi.

I privilegi o permessi (e.g. vista rendicontativa, incasso, creazione sub-utenze) a cui è abilitato l'utente collaboratore sono stati impostati da parte dell'amministratore.

L'utente collaboratore può a sua volta creare delle sub-utenze (altri collaboratori).

Funzionalità pre-login

Così come su l'app Intesa Sanpaolo Mobile, l'app XME Commerce prevede un'area di pre-login. In questa area è possibile accedere in modalità rapida (senza dover inserire UserID e Password) alla pagina in cui viene mostrato il numero verde di assistenza telefonica.

Una sezione specifica con i riferimenti all'assistenza è presente anche nel menu all'interno dell'app.

Assistenza

In questa sezione il cliente può consultare i numeri di telefono a cui rivolgersi per ricevere assistenza. Il servizio Clienti di Intesa Sanpaolo è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle 24:00, Sabato e Domenica dalle ore 09:00 alle 19:00 - Numero Verde +39 800 020304 (dall'Italia da telefono fisso o da cellulare) o + 39 011 80236237 (dall'estero).

Il numero 800.020304 presenterà due menù con le seguenti distinzioni:

1. Assistenza di natura tecnica, amministrativa e contabile;

Questa voce è da selezionare nel caso in cui il cliente riscontri problematiche e malfunzionamenti legati al POS Mobile, alla rendicontazione dei movimenti contabili relativi agli incassi e qualsiasi altro aspetto legato ai pagamenti incassati e/o attesi (la dicitura riporta esattamente quello che la voce guida pronuncia al telefono in caso di chiamata dal cliente)

3. Assistenza app XME Commerce o per l'associazione Mobile POS.

Il collaboratore contatterà il numero verde 800.020304 per ricevere assistenza sul Mobile POS. Una volta selezionata l'opzione app XME Commerce, il sistema proporrà una vocalizzazione che dovrà indicare la possibilità di inserire i codici di accesso My Key ai titolari, e di attendere in linea in caso di collaboratore. In quest'ultimo caso, quindi, la chiamata verrà instradata su gestore seguendo il percorso previsto per i Non Autenticati / Non identificati.

Funzionalità post-login

Primo Accesso

Una volta scaricata l'app sul suo smartphone il cliente effettua il primo accesso utilizzando le credenziali MyKey che usa per accedere ai canali digitali della banca. Nel caso in cui il cliente è in possesso del dispositivo POS Mobile e ha sottoscritto il relativo contratto per il sistema di incasso, il cliente può effettuare la configurazione del dispositivo abbinandolo al suo smartphone.

Configurazione dispositivo POS

Contestualmente all'effettuazione del primo login su XME Commerce, l'utente sarà guidato all'operazione di pairing del dispositivo mPOS col proprio Smartphone seguendo l'apposita procedura, che potrà successivamente ripetere per il pairing con ulteriori device. La procedura è presente nei documenti di istruzioni all'uso di XME Commerce.

Successivamente, l'utilizzo del dispositivo mPOS è gestito interamente dall'app XME Commerce.

Schermata principale dell'app

Superata la fase di login il cliente accede all'app e si trova sulla schermata principale, il tastierino, in cui può consultare e selezionare i metodi di incasso a disposizione, digitare gli importi delle transazioni e applicare gli sconti.

Dall'icona del POS presente in alto in questa schermata l'utente sa se il suo dispositivo è collegato correttamente al suo smartphone.

Esecuzione operazioni di incasso carte

Le modalità di incasso carte variano in base a:

- tipo di carta pagamento utilizzata dal cliente (Contactless, Chip, Banda magnetica)
- all'importo da incassare (solo per le carte Contactless)

Carta Chip

Carte tradizionali che richiedono l'inserimento nel POS Mobile e la digitazione del PIN della carta per tutti gli importi. In questo caso l'esercente "striscia" la carta del cliente pagatore sul suo Mobile POS sui cui l'esercente ha precedentemente inserito l'importo richiesto e richiede l'inserimento del PIN.

Contactless

- carte/smartphone Contactless con importo pari o inferiore a 25€;
- carte Contactless con importo superiore a 25€ e digitazione del PIN della carta

Il pagamento contactless è effettuato dal pagatore avvicinando la carta al Mobile POS dopo che l'esercente ha digitato l'importo del pagamento sull'app installata all'interno dello smartphone o del tablet collegato tramite bluetooth al Mobile POS. Mobile Wallet

Per Mobile Wallet si intende quelle soluzioni di pagamento che non prevedono il coinvolgimento della carta di pagamento fisica bensì lo smartphone: nello specifico la stessa carta fisica viene resa digitale e integrata all'interno dello smartphone. La carta di pagamento digitalizzata permette di effettuare pagamenti avvicinando lo smartphone a qualsiasi sistema di incasso abilitato all'accettazione di pagamenti in modalità contactless.

Così come un POS tradizionale abilitato Contactless (POS fisici contrassegnati da apposito



simbolo) anche il Mobile POS, hardware esterno comunicante con l'app XME Commerce, permette di ricevere pagamenti svolti tramite soluzioni di pagamento tramite smartphone, come PAYGO, Samsung Pay ed apple Pay

Per questi servizi non è mai richiesta la digitazione del pin della carta su Mobile POS dal momento che il cliente pagatore convalida la transazione direttamente da Smartphone abilitato al servizio, inserendo il PIN o l'impronta digitale

Esecuzione operazioni di incasso Bancomat Pay

BANCOMAT Pay è il nuovo servizio che consente di incassare, con elevati standard di sicurezza, pagamenti tramite smartphone/tablet.

Per poter disporre del servizio è necessario aver sottoscritto le norme contrattuali e le condizioni economiche di Bancomat Pay ed installare su smartphone/tablet (Android/IOS) l'applicazione XME Commerce.

Una volta installata l'applicazione potrai accettare pagamenti disposti da un qualunque acquirente che abbia a sua volta aderito al servizio presso Intesa Sanpaolo o presso una qualsiasi banca aderente al circuito BANCOMAT Pay.

I vantaggi di BANCOMAT Pay sono molteplici:

- **Conveniente:** nessun costo iniziale di acquisto e un basso canone mensile e commissioni diversificate per fasce di importo;
- **Innovativo:** accettazione pagamenti e incassi in tempo reale e controllo immediato dei movimenti di cassa;
- **Semplice:** tutte le funzionalità di cui hai bisogno, rappresentate con una grafica intuitiva ed immediata;

- **Pratico:** non è necessaria una linea telefonica aggiuntiva per BANCOMAT Pay perché BANCOMAT Pay sfrutta la connessione del tuo smartphone/tablet.
- **Elevati standard di sicurezza:** il servizio adotta gli standard di sicurezza previsti dalla Banca Centrale Europea (BCE), da SIA e dal Gruppo Intesa Sanpaolo, rispetto dei requisiti di privacy per la gestione dei dati personali.
- **Versatile:** BANCOMAT Pay offre molteplici esperienze di pagamento dall'utilizzo del QR-Code statico e dinamico, alla Geolocalizzazione dell'esercente, all'uso degli ultrasuoni per l'innovativo tipo di pagamento in prossimità

Le modalità di incasso di Bancomat Pay

- Geolocalizzazione
- Qr code dinamico
- Qr code statico
- Ultrasuoni

BANCOMAT Pay® - pagamento presso gli esercenti

Pagamento con BANCOMAT Pay® per iniziativa dell'esercente.

L'esercente compone i dati del pagamento e li trasmette all'APP del Cliente:

- **Ultrasuoni:**
 - i 2 smartphone (dell'esercente e del cliente) devono essere a distanza ravvicinata (massimo 30 cm)
 - l'esercente apre l'app XME Commerce e inserisce l'importo della transazione che intende incassare
 - il cliente pagatore deve aver preventivamente autorizzato l'uso del microfono da parte dell'APP Intesa Sanpaolo Mobile
 - Il cliente pagatore deve accedere all'APP Intesa Sanpaolo Mobile (sia in modalità pre-login che in modalità post-login), visualizzare gli estremi del pagamento che compaiono (in automatico) sullo schermo dello smartphone (esercente, importo e commissioni) e confermare l'operazione. Per gli smartphone con sistema operativo Android è prevista anche la modalità a schermo nero, che prevede la ricezione di una notifica push contenente gli estremi di pagamento (importo);
 - in tal caso l'esercente riceve la conferma del pagamento su app XME Commerce
- **QR Code dinamico** (comprensivo dei dati identificativi dell'esercente e dell'importo):
 - l'esercente apre l'app XME Commerce e inserisce l'importo della transazione che intende incassare

- il cliente pagatore accede all'APP Intesa Sanpaolo Mobile, alla funzionalità "XME Pay" (se cliente con O-Key Smart), o alla funzionalità "BANCOMAT Pay®" (se cliente che non ha attivato il XME Pay). In entrambi i casi il cliente inquadra il QR Code, controlla gli estremi del pagamento (esercente, importo e commissioni) e conferma l'operazione
- in tal caso l'esercente riceve la conferma del pagamento su app XME Commerce

Pagamento con BANCOMAT Pay® per iniziativa del cliente.

L'esercente con app XME Commerce è identificato dal cliente pagatore tramite diverse opzioni:

- **Geolocalizzazione del negozio** (l'esercente è infatti presente nella lista dei negozi abilitati all'incasso Bancomat Pay)
- **QR Code statico** (l'esercente viene identificato dal cliente pagatore che scansiona il QR code presente in negozio oppure su app XME Commerce dell'esercente)

In questi casi, avvenuta l'identificazione dell'esercente, il cliente inserisce l'importo della transazione, conferma l'operazione e attende che l'esercente prenda visione su app XME Commerce degli estremi di pagamento e confermi a sua volta l'operazione.

Nelle transazioni BANCOMAT Pay® l'esercente sul suo smartphone visualizza solo il nome e la prima lettera del cognome del cliente (i dati del cliente sono protetti).

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

Ricevuta

Al completamento dell'incasso l'esercente ha la possibilità di inviare una ricevuta tramite:

- SMS: inserendo il numero di cellulare del pagatore
- Mail: inserendo la mail del pagatore

Storico movimenti

In questa sezione dell'app l'esercente può consultare le sue operazioni e utilizzare filtri per ottenere un primo livello di analisi. I filtri previsti sono relativi a:

- periodo
- tipologia di pagamento
 - nel caso di "carte" è possibile filtrare per circuito (e.g. Mastercard, Visa)

Storno movimento carta

L'app permette di stornare un pagamento precedentemente incassato. Per quanto riguarda lo storno è necessario che l'esercente entri nella sezione "Movimenti", la quale si configura come la sezione all'interno della quale sono rendicontate tutte le transazioni

svolte, la sezione è aggiornata in tempo reale, dalla stessa sezione è possibile procedere con la chiusura cassa e con lo storno.

Per stornare un movimento l'esercente dovrà selezionare il movimento interessato dall'azione e dall'apposito tasto dinamico "storna movimento" il cliente potrà procedere con la dispositiva di restituzione dell'importo al cliente. l'esercente che intende ricevere l'importo dovrà di nuovo avvicinare o inserire la carta (la stessa utilizzata per il pagamento per cui si richiede lo storno) nel dispositivo Mobile POS per portare a termine la ricezione dell'importo dovuto.

Storno Movimenti BANCORMAT Pay

L'esercente può stornare il movimento BANCORMAT Pay dalla sezione movimenti dell'app, dopo aver selezionato il movimento che si intende stornare, l'esercente seleziona il l'opzione storno, inserisce la password in app per sbloccare l'operazione e procede con la dispositiva.

La password utilizzata dall'utente dell'app per sbloccare la dispositiva di storno è la stessa che l'utente utilizza per effettuare l'accesso nell'app XME Commerce.

4

4. Comunicazione

Gli esercenti riceveranno periodicamente degli aggiornamenti tramite mail che li accompagneranno nella fase di on-boarding e che li terranno aggiornati delle novità relative a XME Commerce, come ad esempio nuove tipologie di pagamento accettate.

5

5. Rendicontazione on-line sul sito Moneta Online

La rendicontazione dei movimenti e delle transazioni incassate dal cliente tramite XME Commerce è consultabile sul sito Moneta Online.

L'applicazione consente agli esercenti di:

- visualizzare e salvare gli estratti conto in formato PDF e XLS
- visualizzare i movimenti contabilizzati relativi al mese precedente e a quello in corso
- esportare in formato XLS i movimenti contabilizzati relativi al mese precedente e a quello in corso.

6

6. Blocco e estinzione del servizio

L'accesso all'app XME Commerce necessita la sottoscrizione del contratto My-Key e segue quindi le regole descritte in "Guida ai servizi".

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 il servizio clienti 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, per lo sblocco è necessario recarsi in filiale.

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.

La convivenza sullo stesso dispositivo dell'app Intesa Sanpaolo Mobile e dell'app XME Commerce, caso in cui l'esercente sia cliente della banca e utente canale mobile, fa sì che il blocco delle credenziali My-Key da una delle app impedisca l'accesso e l'utilizzo anche dell'altra.

7

7. Requisiti Minimi Software e Hardware

I requisiti software dell'app XME Commerce sono i seguenti:

- iOS 9 e successivi per iPhone;
- Android 5 e successive (per le versioni di Android tra 4.1 e 5 sono presenti solo alcune funzionalità di base)

Non è presente una versione per Windows Phone.

Per quanto riguarda hardware, non sono previsti requisiti specifici, al di fuori di dispositivi mobile in grado di supportare i sistemi operativi elencati sopra e che siano in grado di:

- abbinarsi ad un terminale POS Mobile tramite tecnologia Bluetooth (incasso carte)
- inquadrare un QR- code / bar code tramite fotocamera (alternative payments)

8

8. Custodia Efficienza E Sicurezza

L'esercente così come il collaboratore/i designato/i dall'esercente detentore dell'utenza admin, devono mantenere segrete le credenziali che sono strettamente personali, devono custodire le credenziali e il terminale su cui è installata l'app con la massima diligenza, adottando tutte le misure necessarie ad assicurando l'efficienza, la sicurezza e la continuità di funzionamento dell'app e del terminale. L'esercente così come il collaboratore deve comunicare alla Società, senza ritardo eventuali anomalie nel funzionamento dell'app

9

9. Furto O Smarrimento E Riattivazione Del Servizio

Il Cliente deve comunicare alla Società lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato delle credenziali di accesso all'app, del Mobile POS o del terminale su cui è installata l'app.

L'esercente potrà recarsi in filiale o contattare il servizio Clienti di Intesa Sanpaolo, disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle 24:00, sabato e domenica dalle ore 09:00 alle 19:00 - ☐ 800.02.03.04 (da cellulare e dall'estero 011.80.19.200).

10

10. Trasmissione dati identificativi del cliente e delle operazioni a SIA e Bancomat

L'attivazione del servizio comporta:

- la comunicazione a SIA delle informazioni fornite alla Banca per l'adesione al servizio;
- la conoscibilità del proprio stato di esercente agli altri clienti aderenti
- la visibilità dei propri dati identificativi a chi intenda inviare un pagamento
- che al codice identificativo utente unico dell'esercente venga associato il codice IBAN dell'esercente al fine di consentire le funzionalità di invio e ricezione di denaro come previste dal Servizio
- la geolocalizzazione dell'esercente al fine di poter procedere con il pagamento richiesto