

INTESA  SANPAOLO

 CASSA DI RISPARMIO  
DEL VENETO

 CARISBO

 CASSA DI RISPARMIO  
DEL FRIULI VENEZIA GIULIA

 CASSE DI RISPARMIO  
DELL'UMBRIA

 BANCA PROSSIMA  
PER LE IMPRESE SOCIALI E LE COMUNITÀ

 BANCO DI NAPOLI

 BANCA  
CR FIRENZE 

 BANCA DELL'ADRIATICO

 CASSA DEI RISPARMI  
DI FORLÌ E DELLA ROMAGNA

 CASSA DI RISPARMIO  
DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA

Questa Guida è parte integrante del contratto dei Servizi via internet, cellulare e telefono.  
Trovate gli aggiornamenti sul sito operativo della vostra banca del Gruppo Intesa Sanpaolo.



**Servizi via internet,  
cellulare e telefono.**  
**GUIDA OPERATIVA.**

INTESA  SANPAOLO  
Vicini a voi.

INTESA  SANPAOLO  
Vicini a voi.

## PREMESSA

Questo documento contiene:

- la Guida ai Servizi dei Servizi via internet, cellulare e telefono;
- la Guida Operativa del Servizio pagamenti POS con dispositivo mobile;
- la Guida Operativa del Servizio MasterPass.

I Servizi via internet, cellulare e telefono le permettono di operare in modo semplice e diretto con la Banca, dovunque lei sia, a qualsiasi ora del giorno, scegliendo di volta in volta il canale che preferisce:

- **Servizi via internet**, per gestire il suo conto ed i suoi investimenti in totale sicurezza e in autonomia;
- **Servizi via cellulare**, per operare in Borsa e tenere sotto controllo conto e investimenti tramite un'applicazione specifica per i telefoni cellulari;
- **Servizi via telefono**, per acquistare titoli, effettuare pagamenti e ottenere informazioni con una telefonata ai nostri operatori.

I Servizi via internet, cellulare e telefono sono rivolti sia alla clientela privata (cd. "persone fisiche minori" e "persone fisiche") sia ai liberi professionisti e agli enti collettivi, quali ad esempio associazioni, studi professionali, s.a.s, s.r.l, ecc. (cd. "persone giuridiche").

Per le persone fisiche minori sono disponibili solamente i Servizi via internet con le limitazioni indicate nelle diverse sezioni della Guida.

Per le persone fisiche, i rapporti cointestati a firme disgiunte possono essere collegati ai Servizi via internet, cellulare e telefono sia con funzionalità informativa che dispositiva, i rapporti cointestati a firme congiunte possono essere collegati solo con funzionalità informativa.

Per le persone giuridiche il contratto viene sottoscritto dal legale rappresentante o dal libero professionista, in veste di "Cliente", il quale abilita ad operare in qualità di "Titolari" i soggetti legittimati ad operare sui rapporti intestati all'ente (cd. delegati) o dal libero professionista, con le modalità descritte in questa Guida. Ogni delegato ad operare dispone di codici di accesso personali. A ogni delegato sarà infatti intestata un'utenza, con un Codice Titolare indipendente da quelli degli altri delegati e una chiavetta O-Key personale.

I liberi professionisti (persone fisiche in possesso di partita IVA) possono aprire sia il contratto Servizi via internet, cellulare e telefono rivolto alla clientela privata sia quello rivolto alle cd. "persone giuridiche". Nel primo caso possono collegare al contratto rapporti di cui sono intestatari, cointestatari o delegati. Nel secondo caso possono collegare al contratto esclusivamente i rapporti di cui sono gli unici intestatari (sia inerenti l'attività professionale sia inerenti la sfera non professionale), non possono invece collegare i rapporti cointestati né quelli sui quali sono delegati.

Il Servizio PAyGO è una modalità di utilizzo di alcune carte di pagamento emesse dalla Banca che le consente di effettuare con il suo Dispositivo Mobile pagamenti presso gli esercenti abilitati, grazie alla tecnologia NFC.

Il Servizio PAyGO è rivolto alla clientela privata (cd. "persone fisiche") titolare dei Servizi via internet, cellulare e telefono. Per utilizzare il Servizio occorre aver accettato le relative condizioni contrattuali (in filiale o tramite il servizio internet utilizzando la Firma Digitale O- KeyPiù).

**Il presente documento è allegato al contratto di utilizzo dei "Servizi via internet, cellulare e telefono" e del "Servizio PAyGO". La versione aggiornata del presente documento sarà sempre disponibile sul sito della Banca.**

**SOMMARIO**

<b>1 CODICI DI IDENTIFICAZIONE</b>	<b>PAG. 5</b>
1.1 I CODICI PER FIRMA DIGITALE	PAG. 8
1.2 CHE COSA FARE SE DIMENTICHI O PERDI I CODICI	PAG. 8
1.3 CHE COSA FARE SE IL DISPOSITIVO O-KEY NON FUNZIONA	PAG. 9
<b>2 ABILITAZIONE DEI RAPPORTI</b>	<b>PAG. 10</b>
2.1 RAPPORTI BANCARI ABILITATI AI SERVIZI	PAG. 10
<b>3 BLOCCO O ESTINZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>PAG. 13</b>
<b>4 LIMITI OPERATIVI</b>	<b>PAG. 14</b>
<b>5 TECNOLOGIA E SICUREZZA</b>	<b>PAG. 17</b>
5.1 REQUISITI TECNOLOGICI	PAG. 17
5.2 SICUREZZA	PAG. 18
<b>6 SERVIZI VIA INTERNET</b>	<b>PAG. 21</b>
6.1 INDIRIZZI WEB	PAG. 21
6.2 PRIMO ACCESSO AL SERVIZIO	PAG. 21
6.3 FUNZIONALITÀ	PAG. 23
6.4 COME CONCLUDERE L'OPERAZIONE DISPOSITIVA	PAG. 37
6.5 LIMITI ORARI E REVOCÀ DEI SERVIZI BANCARI	PAG. 37
6.6 NORME SUI SERVIZI	PAG. 40
6.7 AVVERTENZE SULL'OPERATIVITÀ IN TITOLI	PAG. 48
6.8 COMUNICAZIONI	PAG. 49
6.9 RENDICONTAZIONE ONLINE	PAG. 50
6.10 TRADING+	PAG. 55
6.11 COME PROCEDERE IN CASO DI "CADUTE DI LINEA"	PAG. 58
6.12 FIRMA DIGITALE CON O-KEYPIÙ	PAG. 59
6.13 MOBILE BANKING	PAG. 60
<b>7 SERVIZI VIA TELEFONO</b>	<b>PAG. 72</b>
7.1 I NUMERI PER ACCEDERE AI SERVIZI	PAG. 72
7.2 PRIMO ACCESSO AI SERVIZI	PAG. 72
7.3 FUNZIONALITÀ	PAG. 73
<b>8 SERVIZI VIA CELLULARE</b>	<b>PAG. 77</b>
8.1 FUNZIONALITÀ	PAG. 77
8.2 PRIMO ACCESSO AI SERVIZI	PAG. 77
8.3 MESSAGGISTICA SMS	PAG. 79
<b>9 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA INTERNET BANKING</b>	<b>PAG. 83</b>
9.1 ACCESSO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA INTERNET BANKING	PAG. 83
9.2 ASSISTENZA "ONLINE"	PAG. 84
<b>10 SERVIZIO PAGAMENTI SICURI INTERNET</b>	<b>PAG. 85</b>

**GUIDA OPERATIVA DEL SERVIZIO PAYGO**

PAG. 86

**GUIDA OPERATIVA DEL SERVIZIO MASTERPASS**

PAG. 103

## 1 CODICI DI IDENTIFICAZIONE

La modalità di riconoscimento sui 3 canali richiede la combinazione di password statiche e dinamiche, così l'uso è semplice e sicuro.

I codici di **identificazione** sono i seguenti:

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

Il **Codice Titolare** è rilasciato dalla Banca all'atto della sottoscrizione del contratto “Servizi via internet, cellulare e telefono” in filiale ed è presente sulla sua copia contrattuale.

Il **Codice PIN** sarà creato da lei all'atto del Primo Accesso attraverso internet, l'app per iPad, l'app per tablet Android o via telefono.

Il **Codice O-Key** è generato dal **dispositivo O-Key** consegnato in Filiale alla firma del contratto.

Per accedere ai Servizi via internet e cellulare sono richiesti tutti i 3 codici, successivamente per autorizzare le disposizioni viene richiesto il solo codice dinamico O-Key.

Nel caso delle app di mobile banking è possibile attivare:

- l'opzione di **accesso veloce** per accedere alle sezioni informative solo con le credenziali statiche - codice titolare e codice PIN,
- l'opzione **Fast JiffyPay<sup>6</sup>** per accedere alla funzionalità JiffyPay solo con il codice PIN (l'operazione di invio denaro disposta da tale sezione dovrà comunque 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 pagamenti JiffyPay senza l'utilizzo di tale codice - vedi capitolo 6.6 “Norme e avvertenze sui servizi” e capitolo 6.13 “Mobile Banking”);
- l'opzione di **fast trade** per confermare e revocare le operazioni di compravendita titoli senza l'utilizzo del codice O-Key (vedi capitolo 6.13).

Per accedere ai Servizi via telefono sono richiesti il Codice Titolare e il Codice PIN. Il codice O-Key viene richiesto per autorizzare le disposizioni.

**ACCESSO VELOCE:** per accelerare e semplificare le modalità di identificazione è possibile utilizzare la funzionalità di Accesso Veloce che, previa autorizzazione del cliente, permette di accedere ai Servizi via Telefono mediante l'utilizzo di un numero di cellulare predefinito e la digitazione del solo Codice PIN.

L'accesso veloce è attivabile/disattivabile in qualunque momento contattando gli operatori dei Servizi via Telefono.

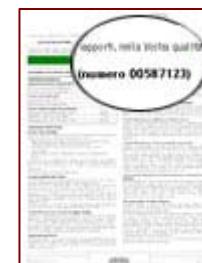
Per attivare/disattivare l'accesso veloce è richiesto il Codice O-Key.

Dopo 5 tentativi consecutivi di accesso al singolo servizio (internet, telefono, cellulare o Servizio di Assistenza internet banking) con codici errati, il sistema bloccherà automaticamente l'operatività su tutti i canali.

Sarà quindi necessario recarsi in filiale per poter richiedere lo sblocco.

Dopo il secondo tentativo errato via internet o telefono dovrà inserire anche la sua data di nascita, per permettere un ulteriore controllo sulla correttezza del Codice Titolare inserito.

### IL CODICE TITOLARE



Il **Codice Titolare** (lunghezza: 8 cifre) è il **numero riportato sul contratto** “Servizi via internet, cellulare e telefono” che ha firmato in filiale.

<sup>6</sup> Disponibile da luglio 2015 esclusivamente per la clientela privata.

Abbinato al Codice PIN le consente di accedere ai Servizi via telefono e al Servizio di Assistenza internet banking; combinato agli altri due codici (Codice O-Key e Codice PIN) può accedere ai Servizi via internet e cellulare. Questo codice non è modificabile.

### IL CODICE PIN

Il **Codice PIN** (lunghezza: 5 cifre) è il codice da lei creato, a sua scelta, nel corso del Primo Accesso ai Servizi via internet o via telefono.

Il codice non ha scadenza e può essere da lei modificato via internet, via telefono, via cellulare e tramite il Servizio di Assistenza internet banking. La modifica è valida per tutti i canali.

E' necessario:

- per accedere ai servizi riservati ai Clienti,
- per accedere al Servizio di Assistenza internet banking.

### IL CODICE O-KEY

Il **Codice O-Key** (lunghezza: 6 cifre) e' il codice che viene generato dal dispositivo "O-Key" consegnato dalla filiale. In seguito alla pressione del pulsante, sul display compare la password temporanea da utilizzare.

E' necessario:

- per effettuare il Primo Accesso in abbinamento al Codice Titolare,
- per accedere ai Servizi via internet e cellulare,
- per confermare le operazioni dispositivo su tutti i canali,
- per firmare digitalmente i documenti in formato elettronico, unitamente al codice PIN di Firma Digitale.



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 rilasciare il pulsante. In caso di malfunzionamento è sufficiente recarsi in Filiale per sostituirlo.

### 1.1 I CODICI PER FIRMA DIGITALE

Il servizio è disponibile solo per le persone fisiche maggiorenni.

#### IL CODICE PIN DI FIRMA DIGITALE

Il **Codice PIN di Firma Digitale** (lunghezza: 5 cifre) è il codice da lei creato, a sua scelta, durante la richiesta di generazione del suo **certificato di Firma Digitale O-KeyPiù**.

Il codice PIN non ha scadenza e può essere da lei modificato via internet e attraverso il Servizio Clienti (solo tramite IVR).

E' necessario per firmare digitalmente documenti, unitamente al Codice O-Key (per maggiori informazioni sul servizio di Firma Digitale si rimanda al par. 6.10).

### CONSIGLI PER LA SICUREZZA

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

Per i Servizi via internet eviti di utilizzare le funzionalità per la memorizzazione automatica della password presenti nei browser più diffusi.

È consigliabile **cambiare il Codice PIN frequentemente**, attraverso le apposite funzionalità attraverso i canali internet, telefono o Servizio Clienti.

Non comunichi 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 e-mail o telefonicamente**; solo a conferma delle disposizioni tramite telefono l'operatore potrà richiedere per verifica la generazione di un nuovo codice O-Key.

## 1.2 COSA FARE SE DIMENTICA O PERDE I CODICI

In caso di **dimenticanza** dei codici:

- **se non ricorda più il Codice Titolare** può rintracciarlo sul suo contratto; se non fosse possibile dovrà rivolgersi in filiale;
- **se invece ha dimenticato il codice PIN o ha smarrito il dispositivo O-Key**, dovrà rivolgersi necessariamente alla sua filiale. Qui, a seconda dei casi, sarà “azzerato” il suo codice PIN oppure le sarà consegnato un nuovo dispositivo O-Key e dovrà effettuare nuovamente la procedura del Primo Accesso;
- **se ha dimenticato il codice PIN di Firma Digitale**, dovrà procedere a revocare il certificato di firma e a richiederne uno nuovo.

In caso di **furto o smarrimento**:

- **del Codice PIN**, le consigliamo di accedere immediatamente al servizio internet, telefono o al Servizio Clienti e provvedere a modificare il Codice stesso; se non fosse in grado di modificare il codice si rivolga alla sua filiale o al Servizio Clienti;
- **del dispositivo O-Key**, si rivolga alla sua filiale o chiama il Servizio via telefono o il Servizio Clienti per richiedere l'immediato blocco dei servizi (vedi cap. 3);
- **del Codice PIN di Firma Digitale**, le consigliamo di accedere al servizio internet o al Servizio Clienti (IVR) per modificare il Codice.

In ogni caso ricordi che il Servizio Clienti è a sua disposizione per fornirle tutta l'assistenza necessaria.

## 1.3 COSA FARE SE IL DISPOSITIVO O-KEY NON FUNZIONA

Nel caso in cui il dispositivo O-Key non funzionasse più, si rivolga alla sua filiale. Qui provvederanno ad assegnarle un nuovo dispositivo e dovrà effettuare nuovamente il Primo Accesso attraverso internet o telefono e creare un nuovo Codice PIN.

## 2 ABILITAZIONE DEI RAPPORTI

### 2.1 RAPPORTI BANCARI ABILITATI AI SERVIZI

Può decidere quali conti correnti in euro o in divisa estera<sup>7</sup>, depositi a risparmio<sup>8</sup>, rapporti di portafoglio, depositi amministrati e rubriche fondi e rapporti di mutuo abilitare ai Servizi via internet, cellulare e telefono e se abilitare i rapporti solo alle funzionalità rendicontative o anche a quelle dispositive. Può abilitare esclusivamente in modalità rendicontativa le gestioni patrimoniali, i rapporti pronti contro termine, le rubriche polizze, i rapporti di mutuo, le cassette di sicurezza i depositi chiusi , i crediti di firma (fidejussioni e impegni di Firma) e i fondi pensione. Infine, può abilitare in modalità dispositiva la carta di pagamento Superflash o la carta Pensione, anche come unico rapporto collegato ai Servizi via internet (in questo caso saranno disponibili soltanto le seguenti operazioni: bonifico europeo unico, ricarica cellulare, ricarica carte prepagate e ricarica carte TV).

Può richiedere l'ampliamento dell'informativa finanziaria fornita via internet, secondo quanto specificato in Contratto. Affinché il rapporto bancario possa essere abilitato al Servizio occorre acquisire la preventiva autorizzazione da parte degli eventuali cointestatari o deleganti. Sono abilitabili ai Servizi via internet, cellulare e telefono i rapporti cointestati a firme disgiunte (con funzionalità sia informativa che dispositiva) e i rapporti cointestati a firme congiunte (solo con funzionalità informativa).

I liberi professionisti (persone fisiche in possesso di partita IVA) possono aprire sia il contratto Servizi via internet, cellulare e telefono rivolto alla clientela privata sia quello rivolto alle cd. “persone giuridiche”. Nel primo caso possono collegare al contratto rapporti di cui sono intestatari, cointestatari o delegati. Nel secondo caso possono collegare al contratto esclusivamente i rapporti di cui sono gli unici intestatari (sia inerenti l'attività professionale sia inerenti la sfera non professionale), non possono invece collegare i rapporti cointestati ne’ quelli sui quali sono delegati.

**Per i titolari minorenni:** i rapporti possono essere abilitati solamente in modalità rendicontativa.

<sup>7</sup> Sui conti correnti in divisa estera è disponibile soltanto il servizio di bonifico estero.

<sup>8</sup> I depositi a risparmio nominativi possono essere abilitati solo in modalità rendicontativa al canale internet.

## ABILITAZIONE DI RAPPORTI E MODIFICA DEL TIPO DI ABILITAZIONE

Successivamente all'apertura del contratto Servizi via internet, cellulare e telefono è possibile: abilitare nuovi rapporti, secondo le regole descritte nel paragrafo precedente, modificare il tipo di abilitazione sui rapporti; nel caso di contratti intestati a persone giuridiche, modificare il tipo di abilitazione/canale attribuita ai delegati.<sup>9</sup> 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<sup>10</sup>. 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.

**Per i contratti intestati a persone giuridiche:** la disabilitazione dei rapporti può essere effettuata esclusivamente dal Superutente nell'area riservata del sito internet della Banca, oppure rivolgendosi in Filiale.

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

## ATTENZIONE

I suoi cointestatari o deleganti possono revocare l'autorizzazione ad operare su uno o più rapporti abilitati in qualsiasi momento, rivolgendosi presso la loro filiale.

Nel caso di contratto intestato a Persona Giuridica o a libero professionista in qualsiasi momento il legale rappresentante, può decidere se estendere o restringere l'elenco delle persone abilitate ad operare e modificare l'elenco o le abilitazioni dei rapporti collegati alle singole utenze, facendone richiesta presso la Filiale.

<sup>9</sup> A cura del legale rappresentante la società/ente o del libero professionista intestatario del contratto.

<sup>10</sup> Funzionalità prevista per le sole persone fisiche.

### 3 BLOCCO O ESTINZIONE DEL SERVIZIO

Per rendere più sicuri i Servizi via internet, cellulare e telefono sono previste due modalità di blocco:

- il blocco volontario,
- il blocco automatico.

**Il blocco volontario:** può richiedere il blocco dell'accesso al servizio utilizzando il servizio via telefono, contattando il Servizio Clienti oppure rivolgendosi alla sua filiale. Ad esempio nel caso in cui ritenga che i suoi codici siano stati rubati. Ricordi tuttavia che nel caso di smarrimento o furto del solo codice PIN potrebbe essere sufficiente modificarlo utilizzando l'apposita funzione attraverso i canali internet, telefono e Servizio Clienti.

**Per i titolari minorenni:** funzionalità disponibile sia per il minore, sia per il legale rappresentante (tutore) anche disgiuntamente solamente in filiale.

**Il blocco automatico:** nel caso in cui, per cinque volte consecutive, vengano inseriti codici (Codice PIN e/o Codice O-Key) errati viene inibito l'accesso a tutti i Servizi via internet, cellulare e telefono abilitati. In questo caso viene bloccato anche il contratto.

**È possibile revocare il blocco solo rivolgendosi alla propria filiale.** Qui potrà scegliere di:

- **richiedere la semplice revoca del blocco** (solo nel caso di blocco volontario) e, se lo ritiene necessario, procedere poi a modificare autonomamente il Codice PIN;
- **richiedere lo sblocco del contratto e il contestuale azzeramento del codice PIN:** in tal caso, per poter utilizzare nuovamente i servizi, dovrà ripetere il Primo Accesso attraverso internet o cellulare;
- **richiedere la consegna di un nuovo dispositivo O-Key** (nel caso l'avesse smarrito) ed effettuare nuovamente il Primo Accesso ai servizi.

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

Per estinguere i Servizi via internet, cellulare e telefono deve recarsi presso la sua filiale. L'estinzione comporta la revoca di tutti i servizi a cui ha aderito.

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

Nel caso di contratto intestato a **Persona Giuridica**, la richiesta di estinzione, effettuabile solo dal legale rappresentante, comporta la contemporanea estinzione delle utenze in capo ai diversi Titolari.

### 4 LIMITI OPERATIVI

Per maggior sicurezza alcune funzionalità dispositivo 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	Negozi. titoli <sup>3</sup>	Negozi. derivati	Negozi. 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+ <sup>5</sup>	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	Negozi. titoli <sup>3</sup>	Negozi. derivati	Negozi. fondi				
Telefono	giornaliero 25.000 €	-	n.d.	-	-	n.d.				
	mensile 50.000 €	-								
	<b>Negoziazione titoli</b>									
Cellulare	Singolo ordine max 200.000 €									

## LIMITI OPERATIVI PERSONE GIURIDICHE

	Bonifici <sup>1</sup>	Altri pagamenti <sup>2</sup>	Carte prepagate	Negoziaz. Titoli <sup>3</sup>	Negoziaz. Derivati	Negoziaz. 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 €							
	Bonifici	Altri pagamenti <sup>6</sup>	Carte prepagate	Negoziaz. Titoli <sup>3</sup>	Negoziaz. Derivati	Negoziaz. Fondi				
Telefono	giornaliero 50.000 €	-	n.d.	-	n.d.	n.d.				
	mensile 100.000 €	-								
	<b>Negoziazione titoli</b>									
Cellulare	Singolo ordine max 200.000 €									

<sup>1</sup>. Bonifico Italia, Bonifico Europeo Unico, Bonifico Estero, Bonifico MyBank e JiffyPay<sup>7</sup> 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:

- i. limite singolo invio denaro JiffyPay € 150,00
- ii. limite giornaliero invii denaro JiffyPay € 500,00
- iii. limite mensile invii denaro JiffyPay € 1.500,00

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

<sup>3</sup> Titoli azionari, obbligazionari.

<sup>4</sup> Operazioni di sottoscrizione / trasferimento quote fondi.

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

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

<sup>7</sup> JiffyPay, disponibile da luglio 2015 esclusivamente per la clientela privata, può essere disposto solo dalle app di mobile banking "La tua banca" per iPhone e "La tua banca" per smartphone Android.

## 5 TECNOLOGIA E SICUREZZA

### 5.1 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 corredata di modem e di un collegamento ad 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 6.0 SP2 su sistemi operativi Windows 2000 o superiori e Vista;
- Internet Explorer 7.0 su sistemi operativi Windows 2000 o superiori e Vista;
- Internet Explorer 8.0 su sistemi operativi Windows 2000 o superiori e Vista;
- Firefox 2.0 su sistema Macintosh 10.2;
- Firefox 3.0 su sistemi operativi Windows 2000 o superiori e Vista - Macintosh 10.4;
- Safari 2.0 su sistema operativo Macintosh 10.2 (solo sito vetrina);
- Safari 3.0 su sistemi operativi Windows XP e Vista (solo sito vetrina).

Applicativi necessari:

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

Risoluzione:

- Sito ottimizzato per la risoluzione 1024x768.

Connessione internet:

- ADSL, ISDN, GPRS, UMTS, HSDPA, in condizioni di connessione minima garantita dal singolo operatore.

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

- iOS 6 o versioni successive per l'app per iPad e per l'app per iPhone;
- versione Android 2.3.6 o successive per l'app per smartphone;
- versione Android 3.2 o successive per l'app per tablet Android.

#### SERVIZI VIA CELLULARE

Per poter usufruire dei Servizi via cellulare è sufficiente:

- disporre di un cellulare GSM / GPRS;
- essere abilitati alla messaggistica SMS;
- avere sottoscritto un servizio di telefonia mobile.

*Per i titolari minorenni:* funzionalità non disponibile.

### 5.2 SICUREZZA

#### SERVIZI VIA INTERNET

##### Massima sicurezza nelle transazioni

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

Per tale motivo il gruppo Intesa Sanpaolo adotta il **sistema di criptazione** 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.

Ad oggi, questo sistema costituisce la migliore garanzia di sicurezza per proteggere e codificare le informazioni che transitano su Internet. Inoltre se **lei rimane inattivo per quindici minuti**, il sistema interrompe automaticamente la connessione. Per ricominciare ad 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 Codice 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 **Codice PIN**, può essere personalizzato sia su internet, all'interno dell'area riservata, sia al 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 **effettuare 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 non sia più visibile sul visore 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 mail o telefonicamente; nel caso ricevesse richieste di questo tipo, la invitiamo a contattare prontamente il nostro Servizio Clienti.

Con i Servizi via internet del gruppo Intesa Sanpaolo può quindi **operare in tutta tranquillità**: dovrà scegliere il suo codice PIN e **custodire separatamente** i suoi **codici** personali e la **chiavetta** nel modo che ritiene 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 le 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**, la invitiamo quindi a mantenerlo sempre aggiornato. Per maggior sicurezza, la procedura di variazione di questo numero prevede anch'esso l'inserimento di un codice che le sarà inviato via sms al numero che sta cercando di cambiare. A variazione avvenuta, un sms la informerà dell'avvenuta variazione. 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 la invitiamo a contattare il Servizio Clienti o a rivolgersi alla sua Filiale per la valorizzazione.

In mancanza di un numero di cellulare o in caso di mancato utilizzo di tale nuovo codice ove richiesto, le disposizioni di pagamento in questione potranno essere effettuate in Filiale o, per i Bonifici e la ricarica carte, tramite i Servizi via telefono (se da Lei sottoscritti) utilizzando gli attuali codici di identificazione contrattualmente previsti.

#### IMPORTANTE

La sicurezza dipende anche da lei:

- **conservi separatamente i codici di identificazione,**
- **modifichi frequentemente il codice PIN**, utilizzando l'apposita funzionalità presente nell'area **Il mio profilo**,
- **effettui l'operazione di Logout** (attraverso l'apposito tasto) quando termina la navigazione sul sito o quando si allontana dal computer che sta utilizzando.

#### SERVIZI VIA CELLULARE

L'accesso al servizio e all'operatività dei Servizi via cellulare è protetto dall'utilizzo dei codici di identificazione. Il servizio è disponibile per i clienti titolari del contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono" che abbiano attivato il canale via cellulare,

L'operatività **via SMS** utilizza inoltre la criptatura della rete GSM in modo che nessuno possa intercettare i messaggi da lei inviati e ricevuti.

Il servizio **via computer palmare** sfrutta lo standard di sicurezza Internet SSL, il più avanzato sistema di criptatura a 128 bit. Inoltre, per l'operatività **via computer palmare** esiste un "tempo limite", decorso il quale, se non opera, il sistema interrompe automaticamente la connessione ("time-out").

Per avere maggiori informazioni sui servizi di mobile banking, disponibili per i clienti titolari del contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono" che abbiano attivato il canale via internet, si rimanda alla sezione 6.11 della presente Guida.

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

## 6 SERVIZI VIA INTERNET

### 6.1 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.

Elenchiamo di seguito gli indirizzi web da utilizzare per accedere ai siti delle diverse **Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo**:

Intesa Sanpaolo	<a href="http://www.intesasanpaolo.com">www.intesasanpaolo.com</a>
Banco di Napoli	<a href="http://www.bancodinapoli.it">www.bancodinapoli.it</a>
Cassa di Risparmio in Bologna	<a href="http://www.carisbo.it">www.carisbo.it</a>
Cassa di Risparmio del Veneto	<a href="http://www.crveneto.it">www.crveneto.it</a>
Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia	<a href="http://www.carifvg.it">www.carifvg.it</a>
Banca dell'Adriatico	<a href="http://www.bancadelladriatico.it">www.bancadelladriatico.it</a>
Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna	<a href="http://www.cariromagna.it">www.cariromagna.it</a>
Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia	<a href="http://www.caript.it">www.caript.it</a>
Casse di Risparmio dell'Umbria	<a href="http://www.cassedellumbria.it">www.cassedellumbria.it</a>
Banca CR Firenze	<a href="http://www.bancacrfirenze.it">www.bancacrfirenze.it</a>
Banca Prossima	<a href="http://www.bancaprossima.com">www.bancaprossima.com</a>

Per i clienti dei Servizi via internet è disponibile inoltre il **servizio di pagamento PagInConto** 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 PagInConto.

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

### 6.2 PRIMO ACCESSO AL SERVIZIO

La procedura di Primo Accesso ai Servizi via internet, cellulare e telefono, necessaria per creare il proprio codice PIN, può essere

effettuata alternativamente attraverso il sito internet, l'app "La tua banca per iPad", l'app "La tua banca per tablet Android" o il numero verde dedicato ai Servizi via telefono.

Una volta creato il codice, questo è attivo ed 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, in basso a sinistra, all'interno della sezione "Attiva il servizio", "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.

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 riscontrasse delle difficoltà ad effettuare il primo collegamento, può contattare il Servizio Clienti.**

### 6.3 FUNZIONALITÀ

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

L'home page è sempre raggiungibile cliccando sul logo della Banca.

Le funzionalità sono raggruppate nel menù di sinistra e nella sezione in alto, sempre facilmente raggiungibili da ogni pagina operativa.

Nella pagina centrale dell'home page è presente la sezione dedicata alla visualizzazione delle **Informazioni commerciali** (spazio per iniziative commerciali rivolte alla clientela).

La parte inferiore della pagina può infine essere personalizzata dal cliente scegliendo tra diversi elementi: dati relativi ai rapporti bancari abilitati ai servizi via internet (default), quotazioni dei titoli di maggior interesse, notiziario, indici e watchlist.

Dalla **sezione in alto** si accede a:

- **Agenda**, in cui è possibile consultare scadenze e spese, sia inserite da Lei sia inserite automaticamente dalla banca. Dalla sezione Agenda è inoltre possibile accedere alla funzionalità Prendi Appuntamento, tramite la quale è possibile fissare un appuntamento con il proprio gestore o nella propria filiale;
- **Comunicazioni dalla banca**, in cui è possibile consultare gli Avvisi inviati dalla banca (dove trovare le informazioni utili per l'accesso e la disponibilità dei Servizi via internet) e le comunicazioni a Lei riservate. Si può inoltre inviare una e-mail al Servizio Clienti, cliccando sull'apposito pulsante "Scrivi all'assistenza clienti";
- **Documenti e Contratti**, suddivisa nelle seguenti aree:

- **Estratto conto e documenti**, in cui è possibile consultare le comunicazioni inerenti le operazioni impartite tramite i Servizi via internet, cellulare e telefono e ricevere i documenti relativi ai rapporti abilitati al servizio di Rendicontazione on line.

- **Ricerca storica documenti**, tramite la quale è possibile reperire gratuitamente documenti inviati dalla Banca, con una profondità temporale massima di 10 anni (variabile a seconda della tipologia di documento).

Tramite la nuova funzione è possibile reperire le comunicazioni della Banca relative alle operazioni effettuate tramite i Servizi via internet (note di presa in carico, note di eseguito, ecc.).

La funzione è utilizzabile anche se il rapporto su cui è stata effettuata l'operazione è estinto o comunque non è più collegato ai Servizi via internet; è utilizzabile inoltre anche se le comunicazioni sono state nel frattempo cancellate o sono scadute.

Per i rapporti su cui è attiva la Rendicontazione online, tramite la nuova funzione è possibile inoltre reperire gli estratti conto, i Documenti di Sintesi periodici, le comunicazioni di variazione delle condizioni contrattuali e le altre comunicazioni oggetto della Rendicontazione on line.

Al momento dell'attivazione della Rendicontazione online su un rapporto, potrà visualizzare i documenti oggetto della Rendicontazione on line per tutta la profondità temporale disponibile.

I documenti reperiti tramite la funzione di ricerca possono essere copiati nelle cartelle storiche, salvati sul pc o stampati gratuitamente.

Ove 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 del 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 ai prodotti e servizi richiesti online nella sezione "La nostra offerta".

▪ **Il mio gestore**, in cui, oltre a poter visualizzare i riferimenti del proprio gestore e della propria filiale, è possibile scrivere un messaggio al gestore ed accedere alla funzionalità "Prendi

appuntamento". Quest'ultima consente di fissare un appuntamento con il proprio gestore o nella propria filiale.

Dal menù verticale posto a sinistra si accede alle sezioni:

## MENU' PERSONALE

In quest'area troverai le seguenti funzionalità:

- **Saldo e movimenti di conto corrente**, per consultare i movimenti dei conti correnti e visualizzare gli accrediti del programma Bonus
- **Ricerca Titoli e fondi**, per effettuare la ricerca di strumenti finanziari per descrizione, per codice ISIN oppure tramite la ricerca avanzata.
- **Patrimonio**, dove visualizzare la situazione aggiornata dei rapporti di investimento (Deposito amministrato, Rubriche fondi, Gestioni patrimoniali, Posizioni PcT, Rubriche Polizze, Fondi Pensione) e conti correnti collegati abilitati ai Servizi via internet, inclusi i vincoli temporanei di indisponibilità di conto (cd. Buoni di Risparmio per persone fisiche e Time Deposit nel caso di persone giuridiche).
- **Bonifico**, che contiene:
  - **Bonifico Europeo Unico, Revoca e Archivio Bonifici Europeo Unico** per creare disposizioni di bonifico verso Italia ed Europa, in cui potrà effettuare la ricerca per codice IBAN o nome Banca, **Revoca e Archivio Bonifico**.

Sono inoltre disponibili le funzioni di **Selezione e Salva beneficiari bonifici**, per memorizzare i beneficiari che vengono utilizzati più frequentemente.

**Per i titolari minorenni:** funzionalità non disponibili

- **Ricarica cellulare**, per ricaricare i cellulari di tutti gli operatori telefonici.

## PRODOTTI PER TE

In questa area sono inseriti i prodotti bancari acquistabili direttamente dal sito:

- **Carta SuperFlash**, per richiedere la carta sottoscrivendo il contratto con la sua Firma Digitale O-KeyPiù.

- **Carta Flash payWave**, per richiedere la carta sottoscrivendo il contratto con la sua Firma Digitale O-KeyPiù.
- **Carta Nextcard**, per richiedere la carta sottoscrivendo il contratto con la sua Firma Digitale O-KeyPiù.
- **Carta Flash Expo**, per richiedere la carta sottoscrivendo il contratto con la sua Firma Digitale O-KeyPiù.
- **Carta Bancomat**, per richiedere la carta sottoscrivendo il contratto con la sua Firma Digitale O-KeyPiù.
- **Buoni di Risparmio**: per costituire sul saldo del conto corrente o su una parte di esso, un vincolo temporaneo di indisponibilità ad un tasso di interesse più favorevole rispetto a quello applicato sul conto. La remunerazione viene stabilita dalla Banca durante la fase di accensione del Buono di Risparmio, sulla base della durata del vincolo, e indicata nel contratto sottoscritto con la sua Firma Digitale O-KeyPiù.
- **Polizza Auto**, per richiedere la polizza sottoscrivendo il contratto con la sua Firma Digitale O-Key.
- **Polizza Moto**, per richiedere la polizza sottoscrivendo il contratto con la sua Firma Digitale O-Key.
- **Polizza Ciclomotore**, per richiedere la polizza sottoscrivendo il contratto con la sua Firma Digitale O-Key.
- **Polizza Camper**, per richiedere la polizza sottoscrivendo il contratto con la sua Firma Digitale O-Key.
- **Prestito Personale Online**, per richiedere il prestito e l'eventuale Polizza ProteggiPrestito sottoscrivendo il contratto con la sua Firma Digitale O-KeyPiù.

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

## PROPOSTE COMMERCIALI

In questa area troverà le seguenti funzionalità:

- **Ultime Proposte dal mio Gestore**, per visualizzare tutte le proposte e simulazioni inviate dal suo Gestore.
- **Le mie Simulazioni**, verranno riepilogate le simulazioni di prodotto e sono l'esito della funzionalità "Aiutami a trovare la carta giusta per me".

## SERVIZI BANCARI

In quest'area troverai le seguenti funzionalità disponibili per i rapporti abilitati<sup>6</sup>:

- **Saldo e movimenti conto corrente**, per consultare i movimenti dei conti correnti e visualizzare gli accrediti del programma Bonus.
- **Giroconto**, per spostare fondi tra i rapporti abilitati ad Internet
- **Bonifico**, per creare disposizioni di bonifico verso Italia ed Europa, in cui potrà effettuare la ricerca per codice IBAN o nome Banca.
- **Bonifico Estero**, per creare disposizioni di bonifico verso paesi esteri non facenti parte della comunità Europea.
- **Revoca e Archivio Bonifico**, per revocare e consultare i bonifici effettuati.

Sono inoltre disponibili le funzioni di **Selezione e Salva beneficiari bonifici**, per memorizzare i beneficiari che vengono utilizzati più frequentemente.

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

- **Rubrica Beneficiari Bonifico**, per memorizzare i beneficiari che vengono utilizzati più frequentemente ed inserire bonifici.
- **JiffyPay**<sup>7</sup> per attivare, modificare o disattivare il servizio su un numero di telefono cellulare e un conto corrente o una Carta Superflash o una Carta Pensione abilitati alle funzionalità dispositivo dei servizi via internet; per indicare i limiti di numero e di importo delle operazioni effettuabili attraverso la funzione "JiffyPay" della app "La tua banca" per smartphone Android o dell'app "La tua banca" per iPhone, senza digitazione del codice O-Key.

Come già fatto nei giorni precedenti al rilascio della funzionalità JiffyPay (4 giugno – 10 luglio 2015), , a partire dal 27 novembre 2015 è nuovamente disponibile una modalità di attivazione "facilitata" del servizio: dopo aver inserito i codici di identificazione per accedere ai Servizi via internet, viene mostrata a video una maschera che offre al cliente la possibilità

<sup>6</sup> Per i rapporti carta Superflash e carta Pensione sono disponibili solo i servizi di: Bonifico Europeo Unico, Invio Denaro Flash People, Money Transfer Western Union e JiffyPay.

<sup>7</sup> Disponibile da luglio 2015 esclusivamente per la clientela privata.

di attivare immediatamente JiffyPay, senza dover accedere alla specifica voce di menù presente in "Servizi Bancari".

L'attivazione di JiffyPay viene proposta sul rapporto di conto corrente o carta prepagata con IBAN abilitato ai Servizi via internet in modalità dispositiva (nel caso in cui fossero disponibili più rapporti con tale abilitazione, è possibile scegliere quello su cui attivare la funzionalità, selezionandolo da un menu a tendina) e sul numero di telefono presente nella sezione "Dati personali" del "Il mio profilo". Non è possibile attivare JiffyPay su un numero di cellulare differente né impostare limiti di pagamento entro i quali poter disporre operazioni di invio denaro senza digitazione del codice O-Key (queste possibilità sono disponibili accedendo alla funzionalità "JiffyPay" presente in "Servizi Bancari").

Sono previste due diverse azioni:

- "Attiva il servizio"
- "Ricordamelo più tardi"

Digitando il pulsante "Attiva il servizio", JiffyPay viene attivato immediatamente e non è richiesta la digitazione del codice O-Key per confermare la scelta di attivazione. La maschera di scelta si chiude e la navigazione riparte dalla pagina di esito dell'avvenuta attivazione del servizio, presente nella sezione "JiffyPay".

Digitando il pulsante "Ricordamelo più tardi", viene rimandata ad un secondo momento la scelta di attivare/non attivare la funzionalità. La videata di scelta si chiude e la navigazione nel sito riparte dall'home page. La videata che offre la possibilità di attivare JiffyPay verrà presentata nuovamente al successivo login.

Al secondo accesso non sarà più possibile posticipare la scelta: il pulsante "Ricordamelo più tardi" non sarà più visibile e verrà sostituito da "Non mi interessa" (ovviamente resta invariata la possibilità di attivare il servizio digitando il pulsante "Attiva il servizio").

Digitando il pulsante "Non mi interessa", il cliente sceglie di non voler attivare la funzionalità. La videata si chiude e la navigazione riparte dall'home page del sito. La videata che offre la possibilità di attivare JiffyPay non verrà più ripresentata.

Accedendo in qualsiasi momento alla sezione "JiffyPay" nel menu "Servizi Bancari", è possibile verificare lo stato della funzionalità (attiva/non attiva) ed eventualmente cambiarlo.

E' possibile visualizzare le note di eseguito relative alla attivazione e alla disattivazione del servizio JiffyPay all'interno della sezione "Documenti e Contratti".

I limiti di operatività sotto i quali poter disporre operazioni di invio denaro senza digitare il codice O-Key, così come il numero di telefono su cui è stato attivato JiffyPay, potranno essere modificati dal cliente in qualsiasi momento dalla sezione "JiffyPay" all'interno del menu "Servizi Bancari".

- **Ricarica cellulare**, per ricaricare i cellulari di tutti gli operatori telefonici.
- **Attivazione carte servizi**, per attivare le carte servizi TIM e Vodafone.
- **Modelli F24**, attraverso il quale è possibile pagare o prenotare il pagamento dei modelli F24 Ordinario, F24 Accise, F24 Semplificato e F24 Elide oppure consultare quelli pagati precedentemente.
- **Bollettino Postale**, grazie al quale pagare o prenotare il pagamento dei bollettini postali emessi da aziende convenzionate con la Banca o pagare bollettini postali premarcati e bollettini postali bianchi incassati per il tramite di Poste Italiane.
- **Bolletta CBILL**, 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.
- **Domiciliazione Utenze**, attraverso il quale domiciliare le bollette delle aziende che prevedono la gestione elettronica delle domiciliazioni. Inoltre attraverso questa funzione è possibile gestire revoca e modifiche a domiciliazioni già attive o consultare i pagamenti effettuati.
- **Addebito Diretto**, per abilitare o bloccare la ricezione di Addebiti Diretti Unici Europei, per visualizzare le richieste di addebito e per consultare l'archivio dei pagamenti effettuati.

- **Tasse Universitarie**, per abilitare o bloccare la ricezione di Addebiti Diretti Unici Europei, per visualizzare le richieste di addebito e per consultare l'archivio dei pagamenti effettuati.
- **Canone TV**, per pagare il canone relativo al proprio abbonamento.
- **MAV**, per pagare i bollettini MAV bancari e postali.
- **RAV**, per pagare i bollettini RAV.
- **RIBA**, 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.
- **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.
- **Abbonamento Trasporto Pubblico**, per ricaricare gli abbonamenti del trasporto pubblico delle Aziende convenzionate con la Banca.  
*Per i titolari minorenni:* funzionalità non disponibile.
- **Buoni Lavoro INPS**, per acquistare i voucher con cui remunerare, in qualità di datore di lavoro,(Committente) le prestazioni di lavoro accessorio. Il Prestatore può riscuotere i Voucher (solo se già attivati dal Committente) presso i Tabaccai convenzionati.
- **Archivio Buoni di Risparmio**, per consultare la lista dei Buoni di Risparmio attivi sul suo conto corrente.
- **Flash People**, per inviare denaro verso le carte Flash People.
  - **Money Transfer Western Union**, per inviare denaro in quasi tutto il mondo. Il beneficiario può incassare il denaro inviato presso uno degli oltre 400.000 agenti Western Union. Per utilizzare questo servizio è necessario aver stipulato il relativo contratto in filiale.  
*Per i titolari minorenni:* funzionalità non disponibili.
  - **Rubrica Beneficiari Western Union**, per aggiungere in rubrica i beneficiari dei trasferimenti di denaro attraverso il servizio Money Transfer Western Union.
  - **Assegni**, per consultare gli assegni emessi e richiedere la spedizione di nuovi libretti. Per i titolari minorenni: funzionalità non disponibile.
  - **Bilancio Familiare**, per aggregare in aree omogenee i movimenti dei conti correnti.
  - **Ricarica Carte TV**, per ricaricare le tessere Mediaset.

## GESTIONE CARTE

Sono presenti in questa area:

- **Saldo e movimenti carte**, per consultare i movimenti e le caratteristiche delle carte di debito, credito, Superflash e Pensione abilitate al servizio Internet e per visualizzare gli accrediti del programma Bonus sulle carte Superflash e sulle carte Pensione.
- **Ricarica carte prepagate**, per ricaricare le carte prepagate.
- **Generazione Carta Virtuale**<sup>6</sup>, per creare carte virtuali “usa e getta” o di “durata”.
- **Blocco Carta Virtuale**<sup>8</sup>, per bloccare le carte virtuali create.
- **Gestione Password e PIN**<sup>9</sup>, per creare o recuperare la password da utilizzare per il Servizio Pagamenti sicuri internet e per recuperare il PIN della carta NextCard. E’ inoltre possibile richiedere la generazione di un nuovo pin per le carte diverse dalla nextcard.
- **Attivazione Carta**, consente di attivare le carte acquistate on line
  - **Servizio MasterPass**, per scolare le proprie carte abilitate al Servizio a distanza dal Servizio MasterPass; per modificare, in caso di Accesso Facilitato al Servizio MasterPass, i limiti di numero e di importo delle operazioni effettuabili online utilizzando soltanto il codice PIN del servizio via internet; per modificare i propri indirizzi di spedizione e fatturazione degli acquisti online effettuati tramite il Servizio MasterPass.
  - *In via transitoria fino alla data comunicata con apposito avviso*, il Servizio MasterPass permette di collegare le proprie carte abilitate al Servizio a distanza secondo le modalità riportate nel paragrafo “Guida Operativa Servizio MasterPass”
- **Servizio GeoControl**<sup>10</sup>, lo strumento di prevenzione frodi su pagamenti e prelievi.

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

<sup>9</sup> Servizi disponibili solo per persone fisiche.

<sup>10</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>9</sup> Servizio non disponibile per i clienti di Intesa Sanpaolo Private Banking. Per le persone giuridiche è disponibile la sola funzionalità di *Modalità Rimborso*.

<sup>10</sup> Servizio disponibile esclusivamente per la clientela privata, non disponibile per i clienti di Intesa Sanpaolo Private Banking.

- **Pagamenti Flessibili**<sup>11</sup>, per gestire i servizi: Subito in conto, Versamento aggiuntivo, Rateizza gli acquisti e Modalità Rimborso legati alla carta di Credito Commercial.
- **Blocco e sblocco carte**<sup>10</sup>, tale funzionalità permette il blocco di una carta nel caso di furto, smarrimento o clonazione. All’interno della funzionalità è possibile richiedere direttamente la riemissione della carta bloccata. Lo sblocco è fattibile nel caso sia stato apposto un blocco per smarrimento e che la carta in questione sia stata ritrovata.
- **Variazioni limiti di utilizzo carte debito/credito**<sup>10</sup>, tale funzionalità permette di variare le varie tipologie di limiti di utilizzo giornaliero e mensili entro i limiti di prodotto. Per usufruire di tale funzionalità è necessario avere la carta agganciata in modalità dispositiva ed essere in possesso della firma digitale O-Key Più (per la variazione definitiva).
- **Duplicato carte debito/credito**<sup>10</sup>, tale funzionalità permette di richiedere un duplicato della carta in caso di danneggiamento o smagnetizzazione della stessa. Per usufruire di tale funzionalità è necessario avere la carta agganciata in modalità dispositiva.
- **PAyGO**, per bloccare/eliminare un Profilo Operativo di PAyGO.

## GESTIONE FINANZIAMENTI

In questa area troverà:

- **Per Te Prestito in Tasca**, per richiedere il prestito e sottoscrivere il contratto con la sua Firma digitale O-key Più.

## GESTIONE PATRIMONIO

Sono presenti in quest’area:

- **Patrimonio**, dove visualizzare la situazione aggiornata dei rapporti di investimento (Deposito amministrato, Rubriche fondi, Gestioni patrimoniali, Posizioni PcT, Rubriche Polizze, Fondi Pensione) e conti correnti collegati abilitati ai Servizi via internet, inclusi i vincoli

<sup>11</sup> Servizio disponibile esclusivamente per la clientela privata, non disponibile per i clienti di Intesa Sanpaolo Private Banking e Banca Prossima.

- temporanei di indisponibilità di conto (cd. Buoni di Risparmio per persone fisiche e Time Deposit nel caso di persone giuridiche).
- **Lista ordini e revoche**, per verificare lo stato degli ordini inseriti e eventualmente richiederne la revoca.

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

- **Movimenti deposito**, in cui consultare i movimenti dei Depositi amministrati, Rubriche fondi, Gestioni patrimoniali, Posizioni PCT, Rubriche Polizze.
- (Per i titolari minorenni:* funzionalità non disponibile.
- **Posizione Fiscale**, per verificare se sono state accantonate minusvalenze o plusvalenze.
- **Analisi patrimonio**, consente di visualizzare le informazioni relative al contratto di servizio e al profilo finanziario risultante dal questionario MiFID compilato in filiale, nonché di verificare la coerenza del proprio portafoglio di investimento rispetto a tale profilo.

## MERCATI E INVESTIMENTI

All'interno di questa sezione troverà le funzionalità informative e operative connesse con i propri investimenti, l'informativa di borsa e le watchlist.

Sono presenti in questa sezione

- **Azioni**: in cui trova posto l'informativa di borsa in real time (gratuita per la Borsa Italiana; a pagamento previa richiesta, sulle altre borse abilitate<sup>12)</sup> da cui è possibile inserire ordini di compravendita. Vengono riportate qui di seguito le diverse sottosezioni, in base al tipo, di azioni.

AZIONI ITALIA
AZIONI AMERICA - NYSE
AZIONI AMERICA - NASDAQ
AZIONI AMERICA - AMEX
AZIONI GERMANIA
AZIONI EURONEXT
ETF E FONDI CHIUSI

- **Obbligazioni**: in cui trova posto l'informativa di borsa in real time (gratuita per la Borsa Italiana; a pagamento previa richiesta, sulle altre borse abilitate<sup>13)</sup> 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

- **Fondi**: in cui vengono esposti i valori quota e le performance dei fondi collocati da Eurizon Capital; inoltre per ogni fondo è possibile:

- inserire ordini di acquisto, anche mediante Piano di Accumulo di Capitale.

*(Per i titolari minorenni:* funzionalità non disponibile)

- prendere visione di schede approfondite;
- Sottoscrivere piani di accumulo dedicati ai giovani con età inferiore ai 35 anni attraverso il prodotto dedicato **Eurizon Meta Superflash** e gestire i servizi Eurizon Meta Superflash già attivi;

*(Per i titolari minorenni:* funzionalità non disponibile)

- Sottoscrivere piani di accumulo attraverso il **servizio Eurizon Meta**, il programma d'investimento dedicato a chi ha più di 35 anni. e gestire i servizi Eurizon Meta già attivi.;

*(Per i titolari minorenni:* funzionalità non disponibile)

FONDI COMUNI ITALIANI
FONDI COMUNI LUSSSEMBURGHESI
EURIZON META SUPERFLASH
EURIZON META
PIANI DI ACCUMULO DI CAPITALE

<sup>12</sup> Servizio disponibile esclusivamente per la clientela privata.

<sup>13</sup> Servizio disponibile esclusivamente per la clientela privata.

- **Derivati:** in cui trova posto l'informativa di borsa in real time (gratuita per la Borsa Italiana; a pagamento previa richiesta, sulle altre borse abilitate<sup>14</sup>). Inoltre per ogni titolo è possibile:
  - visualizzare le informazioni anagrafiche di dettaglio;
  - analizzare l'andamento del titolo tramite grafici base e avanzati;
  - visualizzare le ultime notizie.

COVERED WARRANTS E CERTIFICATES
WARRANTS
OPZIONI
FUTURES

- **Sottoscrizioni e prenotazioni:** questa sezione contente di sottoscrivere i principali prodotti in collocamento della banca.

OBBLIGAZIONI IN COLLOCAMENTO
CERTIFICATES IN COLLOCAMENTO
ASTE TITOLI DI STATO

- **Altri strumenti:** Suddivisi in:

- *Ricerca titoli e fondi:* per effettuare la ricerca di strumenti finanziari per descrizione, per codice ISIN oppure tramite la ricerca avanzata.
- *Notiziario* in cui sono visualizzate le informazioni finanziarie aggiornate.
- *Watchlist* che consente di monitorare l'andamento dei titoli selezionati e di personalizzare per ogni tipologia di strumento le informazioni da visualizzare.
- *Pronti contro Termine* in cui vengono esposti i contratti di Pronti contro Termine negoziabili online; per ogni contratto è possibile:  
visualizzare le informazioni anagrafiche di dettaglio;  
prendere visione di schede approfondite  
per i PCT in stato "Aperto" inserire ordini di negoziazione.

- *Indici, Tassi e Cambi* in cui trova posto l'informativa di borsa in real time (gratuita per la Borsa Italiana; a pagamento previa richiesta, sulle altre borse abilitate<sup>15</sup>).

**Per i titolari minorenni:** è disponibile solo l'informativa di borsa in real time di Borsa Italiana (gratuita).

## IL MIO PROFILO

Questa funzionalità è volta a raggruppare in maniera schematica tutta l'operatività personale di base che La riguarda.

In quest'area sono disponibili:

- **Scarica mobile banking**, pagina informativa sui servizi mobile offerti dalla Banca con i link diretti agli store per il download delle applicazioni disponibili.vi
- **Dati Personalni**, dove vengono riepilogati i dati personali relativi all'indirizzo di residenza e di domicilio.
- **Antiriclaggio – Aggiornamento dati**, per aggiornare i dati relativi alla normativa antiriclaggio.
- **Condizioni deposito amministrato**, dove vengono riepilogate le condizioni economiche del/dei depositi amministrati in possesso
- **Sicurezza, Pin e limiti operativi**, per modificare pin di accesso e limiti operativi delle operazioni eseguite online.
- **Sottoscrizione newsletter**, attraverso l'attivazione del servizio potrà ricevere settimanalmente sulla sua casella di posta elettronica gli aggiornamenti sulle novità della Banca, la Finanza e i Mercati.
- **Privacy**, In questa pagina potrà visualizzare il consenso al trattamento dei suoi dati personali e dei suoi dati sensibili.
- **Firma Digitale O-KeyPiù**, per richiedere il servizio di Firma Digitale di Intesa Sanpaolo che consente di acquistare prodotti e servizi via internet utilizzando semplicemente l'O-Key, senza andare in filiale e firmare su carta i contratti.

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

- **Abilitazioni Borse e Trading+**, per gestire le abilitazioni all'informativa finanziaria in tempo reale, abilitare le borse americane tramite firma digitale O-KeyPiù e attivare il servizio di trading evoluto Trading +.

<sup>14</sup> Servizio disponibile esclusivamente per la clientela privata.

<sup>15</sup> Servizio disponibile esclusivamente per la clientela privata.

**Per i titolari del Contratto Enti e Aziende:** per il Superutente è disponibile l'abilitazione al tempo reale di Borsa Italiana ed EuroTLX.

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

- **Scarica Trading+** dove è possibile scaricare l'applicazione necessaria per utilizzare il servizio Trading+.

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

- **Coordinate e abilitazioni,** dove sono esposte le coordinate bancarie e le abilitazioni ai diversi Servizi via internet, cellulare e telefono. E' possibile modificare le abilitazioni per singolo rapporto, definire il Conto e il Deposito principale, ovvero il rapporto che viene presentato automaticamente al suo accesso ai servizi.

**Per i titolari minorenni:** funzionalità di modifica abilitazioni non disponibile.

- **Avvisi via SMS,** per attivare o modificare avvisi sull'operatività del conto, di titoli o sui prelevamenti e pagamenti delle carte via SMS.

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

## 6.4 COME CONCLUDERE L'OPERAZIONE DISPOSITIVA

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

La fase di CONFIRMA prevede una pagina con il riepilogo dei dati immessi, ove può decidere di:

- confermare l'operazione, digitando il **Codice O-Key** e cliccando il tasto **Conferma**;
- modificare i dati dell'ordine cliccando il tasto **Modifica dati**;
- abbandonare l'operazione cliccando **Annulla operazione**.

La presa in carico dell'operazione verrà confermata con un messaggio video nella fase ESITO e con apposito messaggio nella sezione Documenti e Contratti.

## 6.5 LIMITI ORARI E REVOCA DEI SERVIZI BANCARI

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 ed orario è possibile precedere con la revoca della disposizione.

Tipologia pagamento	<b>Bonifico ordinario (fino a febbraio 2014 verso banche italiane non aderenti SEPA)</b>
Limite orario (cut-off)	Ore 17:30 dei giorni lavorativi bancari
Revoca	L'ordine di bonifico imparitito entro le ore 17:30 di un giorno lavorativo è revocabile entro il medesimo orario del giorno di inserimento. I bonifici inseriti dopo le ore 17:30 di un giorno lavorativo o disposti in un giorno festivo sono revocabili entro le ore 17:30 del primo giorno lavorativo successivo.

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 imparitito 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 revocabili entro le ore 16:00 del primo giorno lavorativo successivo.

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 ne' annullato ne' 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 ne' annullato ne' 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 (disponibile solo per persone giuridiche)</b>
Limite orario (cut-off)	La banca garantisce l'esecuzione dei pagamenti in tempi certi, calcolati a partire dal momento di ricezione dell'ordine: <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 (disponibile solo per persone giuridiche)</b>
Limite orario (cut-off)	La banca garantisce l'esecuzione dei pagamenti con scadenza in giornata se il flusso viene spedito entro le ore 15. Nel caso di disposizioni con scadenze future non sono presenti limiti di orario.
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>Addebito Diretto Unico Europeo, Domiciliazioni utenze</b>
Limite orario (cut-off)	Nessuno

Tipologia pagamento	<b>Buoni Lavoro INPS</b>
Limite orario (cut-off)	Il servizio non è disponibile dalle ore 23:00 alle ore 2:00
Revoca	L'operazione di emissione dei Buoni Lavoro INPS non è revocabile.

## 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. "annullo") 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.

## **6.6 NORME E AVVERTENZE SUI SERVIZI**

### **NORME DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO F24**

Nel caso in cui sia stata effettuata 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 non fosse possibile effettuare il pagamento, la Banca provvederà ad inviare una apposita comunicazione nella sezione Documenti e Contratti.

Ricordi di verificare, il giorno antecedente la scadenza, la disponibilità del conto corrente sul quale dovrà essere effettuato il pagamento.

### **NORME DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO BOLLETTINI POSTALI**

Nel caso di bollettino postale emesso da azienda convenzionata con la Banca, sarà possibile effettuare 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 Documenti e Contratti, 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 effettuare 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 Documenti e Contratti, 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 effettuare il pagamento provvederà ad inviare una apposita comunicazione nella sezione Documenti e Contratti.

### **NORME DEL SERVIZIO DI RICEVUTE BANCARIE**

Nel caso in cui sia stata effettuata 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).

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

### **NORME DEL SERVIZIO DI BONIFICO ITALIA**

Nel caso in cui venga effettuato un bonifico Italia addebitando una carta Superflash o una carta Pensione, la valuta del beneficiario sarà calcolata automaticamente in modo da far coincidere la valuta all'ordinante con la data di addebito.

### **NORME DEL SERVIZIO DI BONIFICO ESTERO**

Nel caso in cui sia stata richiesta una disposizione di bonifico in divisa, il cambio definitivo ed 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 corrente abbia sufficiente disponibilità (e a meno che non sussistano condizioni che impediscano l'utilizzo del conto stesso).

**Ricordi di verificare la disponibilità del conto corrente sul quale dovrà essere effettuato il pagamento.**

## NORME DEL SERVIZIO JIFFYPAY<sup>12</sup>

- Il servizio JiffyPay consente di effettuare, attraverso l'app "La tua banca" per smartphone Android e l'app "La tua banca" per iPhone, operazioni di trasferimento fondi (attraverso la soluzione di pagamento denominata Jiffy, sviluppata e gestita dalla società terza SIA S.p.A.) con altri soggetti 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.
- Per poter utilizzare il servizio JiffyPay è necessario attivare preventivamente la funzionalità tramite i servizi via internet. E' 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 nel "Il mio profilo" ma il cliente 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. E' possibile attivare il servizio su una sola utenza telefonica e su un solo IBAN.
- La personalizzazione del servizio consente inoltre di 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 senza la digitazione del codice O-Key. L'utilizzo del codice O-key rappresenta un elemento di sicurezza dei pagamenti. La scelta di effettuare pagamenti senza il codice O-key velocizza l'effettuazione dell'operazione, ma comporta un minor livello di sicurezza.
- Tramite i servizi via internet, è possibile in ogni momento disattivare o modificare il servizio JiffyPay, variando il numero di telefono cellulare e/o l'IBAN del rapporto associato e/o i limiti entro i quali operare senza la digitazione del codice O-Key.
- L'attivazione, modifica, 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, disattivazione del servizio JiffyPay all'interno della sezione "Documenti e Contratti".
- L'attivazione, modifica, disattivazione del servizio JiffyPay può essere effettuata anche tramite la funzionalità "Profilo JiffyPay" presente nell'app "La tua banca" (come descritto nella sezione 6.13 "Mobile Banking"), che il cliente deve avere preventivamente scaricato sul proprio smartphone.
- A seguito dell'attivazione del servizio, nella rubrica 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, il cliente può ricevere e trasferire fondi a valere sul rapporto associato allo stesso. Il trasferimento di fondi viene disposto tramite la funzionalità JiffyPay presente nella app "La tua banca" (come descritto nella sezione 6.13 "Mobile Banking"), che il cliente deve avere preventivamente scaricato sul proprio smartphone.
- L'invio di denaro JiffyPay disposta dalla app "La tua banca" 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.

<sup>12</sup> Disponibile da luglio 2015 esclusivamente per la clientela privata.

- 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, il cliente può trasmettergli a sua 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 dal cliente. Il costo di invio dell'eventuale SMS è a carico del cliente.  
Nel caso di un 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. Decoro 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 "Documenti e Contratti".

## NORME DEL SERVIZIO DI DOMICILIAZIONE UTENZE

- L'operazione di domiciliazione 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 dalla 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 effettuato alla Azienda direttamente dal debitore.
- Il cliente potrà opporsi all'addebito, dandone immediato avviso alla Filiale della Banca presso la quale è intrattenuto il rapporto di conto corrente al quale la disposizione di pagamento si riferisce, in conformità con le modalità concordate con l'Azienda erogatrice del servizio. Per quanto non espressamente richiamato, si applicano le Norme che regolano i conti correnti. 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 Documenti e Contratti. Subito dopo l'inserimento è possibile verificare la nuova domiciliazione nella Lista delle Utenze domiciliate e, se necessario, procedere alla consultazione, modifica o revoca della domiciliazione stessa.

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

## NORME DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO PAGOINCONTRO

Nel caso in cui sia stato effettuato un acquisto di un prodotto/servizio su un sito convenzionato con la Banca, è possibile effettuare il pagamento per il tramite del servizio PagoinConto.

Tale servizio consente di effettuare il pagamento in modo sicuro grazie all'utilizzo dei codici di identificazione relativi ai Servizi via internet.

Il pagamento viene effettuato 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 "saldo e movimenti". Le relative quietanze sono disponibili all'interno della sezione "Documenti e Contratti".

### NORME DEL SERVIZIO DI BONIFICO MYBANK

È possibile utilizzare il bonifico MyBank per effettuare il pagamento di acquisti fatti on line presso gli esercenti che espongono il marchio MyBank.

Scegliendo di pagare con il bonifico MyBank, il cliente viene reindirizzato automaticamente dal sito internet dell'esercente al sito internet della Banca dove, dopo aver inserito le proprie credenziali d'accesso, può 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 "saldo e movimenti" del sito della Banca. La nota di eseguito è disponibile all'interno della sezione "Documenti e Contratti".

### 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.

## 6.7 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'effettuazione di operazioni di compravendita titoli, riferita alla data di regolamento del mercato a cui appartiene il titolo oggetto di negoziazione, tiene conto degli accrediti e degli addebiti con valuta futura. Questo consente di disporre immediatamente della liquidità derivante dalla vendita di un titolo per effettuare acquisti sulla stessa piazza borsistica o su mercati aventi la stessa data di

regolamento. Ad esempio è possibile vendere un titolo sul mercato azionario italiano (regolamento a 3 giorni) e utilizzare la liquidità ottenuta per acquistare titoli sulle piazze statunitensi (regolamento a 3 giorni) e viceversa. In base alla stessa logica non è invece possibile vendere sul mercato azionario italiano (regolamento a 3 giorni) ed utilizzare la disponibilità per l'acquisto di titoli sul mercato telematico Xetra (regolamento a 2 giorni). La somma derivante dalla vendita sarà infatti disponibile solo a 3 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'ordine e non sarà dunque ricompresa nel saldo disponibile a 2 giorni utilizzato per l'acquisto sul mercato telematico di Francoforte (a titolo informativo, limitatamente ai mercati azionari, Milano, Nyse, Nasdaq, Amex e Parigi regolano a 3 gg, Xetra regola a 2 gg).

- I parametri dell'ordine rispettano quelli stabiliti nel regolamento di Borsa.
- Riceverà le comunicazioni relative ai suoi ordini di borsa nella sezione Documenti e Contratti.
- Ricordi che attraverso la funzionalità "Lista ordini e revoche" può visualizzare il dettaglio degli ordini immessi sul mercato controllandone il relativo stato (es. valido, eseguito, non eseguito, rifiutato, revocato).

Per chiarimenti o dubbi contatti il Servizio Clienti.

### RISCHI CONNESSI ALL'OPERATIVITÀ INTRADAY

La modalità di esecuzione degli ordini "on line" 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.

## 6.8 COMUNICAZIONI

Le comunicazioni tra Banca e cliente sono veicolate attraverso apposite funzionalità presenti sul sito nelle aree **Documenti e Contratti** e **Comunicazioni dalla banca**.

In particolare, in **Documenti e Contratti** potrà:

- consultare i messaggi (notifiche operative-, informazioni sui nuovi servizi) che le sono pervenuti;
- creare Cartelle storiche in cui archiviare i messaggi ricevuti per 10 anni;
- attivare/disattivare (nei casi previsti nella presente Guida ai Servizi) la funzionalità di Rendicontazione online e accedere alle comunicazioni fornite dalla Banca in formato elettronico a seguito dell'attivazione medesima.

In **Comunicazioni dalla banca** potrà:

- leggere gli avvisi e le notizie inviate dalla Banca;
- inviare messaggi al Servizio Clienti della Banca e ricevere le risposte.

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

- Tutti i messaggi e i documenti presenti nella sezione **Documenti e Contratti** 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 ad ognuna verrà indicata la data di scadenza); allo scadere di tale termine non sarà più possibile accedervi on line. A partire da un mese prima della scadenza, la comunicazione verrà opportunamente evidenziata.
- La cancellazione del messaggio o del documento da parte del cliente comporta la sua rimozione dagli archivi on line; il cliente potrà comunque sempre richiedere, presso la propria filiale, copia della documentazione inherente le operazioni effettuate.

#### **6.9 RENDICONTAZIONE ONLINE**

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**.

#### **ABILITAZIONE E DISABILITAZIONE RAPPORTI**

Possono essere abilitati alla funzionalità di Rendicontazione online:

- i rapporti collegati ai Servizi via internet per i quali la Banca abbia abilitato il servizio di Rendicontazione online,
- il contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono".

E' possibile abilitare/disabilitare il servizio sui singoli rapporti, attraverso la funzionalità presente nella sezione **Estratto conto e documenti** oppure recandosi in filiale.

Per i contratti "Servizi via internet, cellulare e telefono" sottoscritti a partire dal 12.05.2012, l'attivazione della funzionalità di Rendicontazione online è proposta per tutti i rapporti collegati ai

Servizi via internet e per il contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono".

Le comunicazioni relative al contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono" saranno inviate mediante il servizio Rendicontazione online solo se è stato collegato almeno un rapporto ai Servizi via internet.

Il Cliente può in qualsiasi momento disattivare la Rendicontazione online sui singoli rapporti via internet o in filiale con contestuale ripristino dell'invio delle comunicazioni all'ultimo domicilio comunicato alla Banca. La disattivazione non è possibile per i rapporti che prevedono solo tale modalità di invio delle comunicazioni.

Il Cliente che ha sottoscritto il contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono" a partire dal 12.05.2012 può richiedere di disattivare la Rendicontazione online sul contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono" solo se non vi sono rapporti collegati ai Servizi via internet (l'assenza di rapporti collegati ai Servizi via internet, cellulare e telefono non comporta la disattivazione automatica della Rendicontazione online).

La conferma dell'attivazione o della successiva disattivazione sarà comunicata dalla Banca tramite messaggio elettronico fornito nella sezione Documenti e Contratti e sarà operativa, se effettuata entro le ore 17:30 di un giorno lavorativo bancario, per i documenti prodotti a partire dal giorno lavorativo bancario successivo, oppure, se effettuata successivamente, per quelli prodotti a partire dal secondo giorno lavorativo bancario successivo.

Per quanto riguarda i contratti dei Servizi via internet, cellulare e telefono intestati a **Persone Giuridiche**, il servizio di Rendicontazione online può essere abilitato/disabilitato dal legale rappresentante o dal libero professionista intestatario del contratto o dal Superutente attraverso la funzionalità presente nella apposita sezione del sito oppure facendone richiesta presso la filiale.

Il servizio di Rendicontazione online sulla carta Superflash o sulla carta Pensione può essere disabilitato solo facendone richiesta direttamente in filiale.

## CONSULTAZIONE DOCUMENTI

I documenti, in formato PDF, saranno inseriti in un archivio consultabile nella sezione **Estratto conto e documenti**. Ogni

documento potrà essere stampato e/o archiviato su supporto durevole secondo le sue 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.

Nel caso di disabilitazione del servizio, nell'archivio rimarranno (fino alla scadenza e sempre che non siano stati cancellati dall'utente) i documenti inviati in data precedente a quella di disabilitazione.

## DOCUMENTI GESTITI

Attraverso la Rendicontazione online sono resi disponibili i seguenti documenti:

- **Documenti relativi al conto corrente:** estratto conto, scalare interessi, documento di sintesi del conto corrente, 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 effettuati 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 (borderau di carico), dettaglio disposizioni impagate, documenti riguardanti l'anticipo fatture (scalare liquidazione interessi, dettaglio conteggi fatture caricate, dettaglio conteggi fatture pagate, ecc.), rendiconto Partner Bonus, Bilancio familiare.
- **Documenti relativi alle carte di debito:** documento di sintesi, comunicazione di variazione delle condizioni.
- **Documenti relativi al deposito titoli:** scadenzario 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 ecc.
- **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 casette di sicurezza e depositi chiusi:** documento di sintesi, comunicazione di variazione delle condizioni.
  - **Documenti relativi ai crediti di firma (Fidejussioni e Impegni di firma):** documento di sintesi, comunicazione di variazione delle condizioni.
  - **Documenti relativi al contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono":** documento di sintesi, comunicazione di variazione delle condizioni e di modifica unilaterale, contabile riepilogativa mensile dei bonifici e giroconti effettuati attraverso i Servizi via telefono, contabile pagamenti RAV effettuati attraverso i Servizi via telefono.

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 **Estratto conto e documenti** sono altresì resi disponibili i messaggi inerenti le operazioni impartite tramite i Servizi via internet, cellulare e telefono. 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**, ricordi che i suoi cointestatari possono variare in qualsiasi momento le opzioni di invio da Lei indicate, recandosi in Filiale.
- In caso di attivazione/disattivazione della funzionalità, anche i cointestatari del rapporto, purché titolari dei Servizi via internet, cellulare e telefono con abilitazione al canale internet, potranno prendere visione sul sito del messaggio di abilitazione /

disabilitazione fornito dalla Banca e potranno consultare i documenti resi disponibili in formato elettronico.

- In relazione ai **rendiconti periodici**, quelli relativi al periodo (mese, trimestre, ecc...) in cui avviene l'abilitazione / disabilitazione al servizio, saranno gestiti secondo la modalità scelta se la richiesta perviene entro le ore 17:30 dell'ultimo giorno lavorativo bancario del periodo stesso.
- Per quanto riguarda le **operazioni in titoli**, ricorda che le relative comunicazioni vengono tarificate 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 variata la modalità di invio delle comunicazioni, quelle relative all'operazione in titoli verrebbero tarificate comunque alle condizioni economiche previste per il canale di invio attivo al momento dell'inserimento dell'ordine.
- I **documenti cancellati** dal cliente saranno rimossi dal sito e quindi non saranno più consultabili online: è comunque sempre possibile, recandosi in Filiale, richiedere una copia della documentazione inerente le operazioni effettuate.
- Nel caso particolare del **libero professionista**, il quale può essere titolare del Servizio via internet sia per persone fisiche che 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. Per quanto riguarda la richiesta di disattivazione, questa può essere effettuata solo tramite il Servizio via internet dal quale è stata richiesta l'attivazione. In ogni caso, è possibile richiedere la disattivazione del servizio in filiale.
- Solo il legale rappresentante può attivare/disattivare la **Rendicontazione online** sul Servizio via internet per **aziende ed enti**, recandosi in filiale. I soggetti, che utilizzano il Servizio via internet in nome e per conto dell'azienda/ente, possono visualizzare i documenti online solo se abilitati dal legale rappresentante.
- **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.

## 6.10 TRADING+

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

Attraverso il servizio Trading+ può effettuare operazioni in titoli e in derivati utilizzando la piattaforma di **Trading on line “evoluto”**, uno strumento professionale che Le consente di usufruire anche di molteplici funzionalità informative.<sup>13</sup>

Il servizio è a **pagamento** in quanto è previsto un canone mensile; inoltre può scegliere tra **due tipologie di profili commissionali: “permillare”, con l’applicazione di condizioni economiche permillari con minimi e massimo, “flat”.**

Il canone mensile non le sarà addebitato se nel mese precedente avrà raggiunto una soglia prefissata di ordini eseguiti (relativamente a operazioni in titoli e derivati, come indicato sul contratto Servizi via internet, cellulare e telefono) sui rapporti associati.

Il servizio è attivabile online tramite la funzionalità UTILITA’>Abilitazioni Borse e Trading + oppure recandosi nella filiale presso la quale è acceso almeno uno dei rapporti collegati al contratto Servizi via internet, cellulare e telefono.

Saranno automaticamente abilitati al servizio tutti i rapporti che ha abilitato ai Servizi via internet, sia quelli di cui risulta intestatario sia quelli su cui è delegato, con le medesime modalità operative (rendicontativa/dispositiva).

Dopo aver attivato il servizio online oppure in Filiale, per effettuare il Primo Accesso deve:

- collegarsi alla sezione **Trading** del sito pubblico della sua Banca oppure alla sezione UTILITA’>Scarica Trading + nell’area operativa del sito;
- cliccare il tasto **Avvia l’applicazione**;
- in automatico viene “scaricato” sul suo PC il software necessario per operare e puoi decidere se installare sul desktop un’icona per l’accesso diretto alla piattaforma Trading+;

- effettuare il **Login** inserendo i codici di identificazione che già utilizza per gli altri canali diretti.

Per gli accessi successivi sarà sufficiente richiamare il programma attraverso l’icona sul desktop, oppure collegarsi alla sezione **Trading** del sito e cliccare nuovamente il tasto “Avvia l’applicazione”. Ad ogni successivo accesso alla piattaforma, verranno automaticamente scaricati ed 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);
- **Negoziazione Strumenti Derivati** quotati sull’IDEM (Futures su Indici, Futures su Azioni, Opzioni su Indici e Opzioni su azioni);
- **Ordini condizionati Stop Loss e Take Profit** 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+ e disporre operazioni è necessario utilizzare gli **stessi codici di identificazione che utilizza sugli altri canali diretti**.
- Attraverso un menu di personalizzazione può scegliere se digitare il codice O-Key ad 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).
- I rapporti (conti correnti e depositi titoli) sui quali intende operare attraverso Trading+ dovranno essere preventivamente abilitati ai Servizi via internet.
- Il regime commissionale (“permillare” o “flat”) e i limiti operativi che saranno applicati all’operatività effettuata tramite la

<sup>13</sup> Servizio disponibile esclusivamente per clientela privata.

- piattaforma Trading+ saranno **validi anche per l'operatività disposta attraverso il canale internet** (sezione Investimenti).
- Le informazioni relative al suo Profilo, le Comunicazioni e i documenti inviati dalla Banca resteranno a tua disposizione sul sito Internet tradizionale (sezioni Il mio profilo e Documenti e Contratti).

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

Nel caso in cui si verificassero problemi di natura operativa, anomalie e “cadute”, anche temporanee, del sistema automatizzato, è possibile proseguire l’operatività utilizzando il Servizio Clienti che, in questi casi straordinari, assume il ruolo di “canale alternativo telefonico”.

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**, effettuare l’operazione da lei desiderata (nell’ambito delle operazioni previste per i Servizi via telefono), alle stesse condizioni economiche previste per il canale Internet. L’operatore, dopo aver effettuato tutti i controlli necessari, le richiederà i dati necessari per la disposizione desiderata; nel caso di operazioni di investimento la informerà della eventuale inadeguatezza dell’operazione al suo profilo di rischio (secondo quanto previsto dalla normativa MIFID) e/o dell’eventuale conflitto di interessi e le chiederà di confermare la sua intenzione di proseguire. Le riepilogherà, infine, i dati dell’operazione chiedendone la conferma definitiva: ricordi che la disposizione deve ritenersi impartita solo dopo che vi sia stata la sua conferma definitiva.

**Ricordi che, in caso di “cadute di linea”, potrà inoltre utilizzare, se ne ha richiesto l’abilitazione, gli altri canali (Servizi via cellulare e telefono).**

## 6.12 FIRMA DIGITALE CON O-KEYPIU’

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

Il servizio di Firma Digitale **O-KeyPiù**<sup>17</sup> le 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 sua Banca**.

Il servizio è completamente **gratuito** e può essere richiesto da tutti i clienti titolari del contratto Servizi via internet, cellulare e telefono che sono abilitati ad operare tramite i Servizi via internet e che hanno sottoscritto le norme relative al servizio.

Per richiedere O-KeyPiù è sufficiente:

1. sottoscrivere in filiale il **nuovo contratto** Servizi via internet, cellulare e telefono (per privati) che contiene anche le norme del servizio di Firma Digitale; oppure
2. se lei è già titolare dei Servizi via internet, può richiedere O-KeyPiù a sua scelta:
  - **direttamente on line** dall’area **Il mio Profilo**, selezionando **O-KeyPiù - Firma Digitale**. In questo caso, dovrà scaricare e stampare l’apposito modulo, sottoscriverlo ed inviarlo all’indirizzo indicato;
  - oppure **in filiale**.

Successivamente, collegandosi alla **sezione protetta del sito**, potrà richiedere la **generazione del certificato di Firma Digitale** dopo aver verificato di aver ricevuto nella sezione **Documenti e Contratti** l’apposita e-mail di conferma relativa all’avvenuto aggiornamento del suo contratto.

A questo punto, entri nella sezione O-KeyPiù – Firma Digitale, selezioni l’apposito bottone e:

- crei il **Codice PIN di Firma Digitale**,
- confermi l’operazione con il Codice O-Key.

Sarà avvisato dell’avvenuta creazione del suo certificato di Firma tramite una e-mail che riceverà nella sezione dedicata del sito.

<sup>17</sup> Servizio disponibile al momento esclusivamente per la clientela privata.

Da questo momento in poi, potrà visualizzare le informazioni del suo certificato e potrà incominciare ad utilizzarlo per sottoscrivere i servizi presenti nella sezione **La nostra offerta**.

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

## CERTIFICATO DI FIRMA DIGITALE

Può richiedere l'emissione del certificato di Firma Digitale tramite internet oppure attraverso il risponditore automatico (IVR) del Servizio Clienti.

A valere su uno stesso contratto Servizi via internet, cellulare e telefono può essere richiesto e attivato un solo certificato per volta.

Il certificato ha una validità di 3 anni e può essere sospeso, riattivato oppure revocato con le seguenti modalità.

- **Sospensione del certificato:** non consente di utilizzare più la firma fino ad un'eventuale riattivazione.  
La sospensione è disponibile via internet, tramite il Servizio Clienti (solo su IVR) e in filiale (in questo caso, bloccando contestualmente il Servizio via internet).
- **Riattivazione del certificato:** consente di riutilizzare un certificato in precedenza sospeso.  
La riattivazione è disponibile via internet e tramite il Servizio Clienti (solo su IVR).
- **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.  
La revoca è disponibile via internet, tramite il Servizio Clienti (solo su IVR) e in filiale (in questo caso, solo estinguendo il contratto Servizi via internet, cellulare e telefono).

In caso di sostituzione del dispositivo O-Key associato al contratto, sarà revocato anche l'eventuale certificato di firma digitale associato alla O-Key di cui si richiede la sostituzione.

Per i clienti titolari del contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono" che abbiano attivato il canale via internet, sono disponibili i servizi di mobile banking per accedere ai servizi internet della banca. I possessori di un cellulare di nuova generazione 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) le applicazioni di mobile banking **"La tua banca"**.

Dispositivi di ultima generazione supportati:

- **iPad e iPhone:** per scaricare l'applicazione è sufficiente accedere all'App Store nella categoria "Finanza" oppure ricercando dal motore di ricerca "La tua banca" e cliccando sul tasto "Installa";
- **per i tablet e i dispositivi con sistema operativo Android:** per gli smartphone è sufficiente accedere a Google Play, ricercare dal motore di ricerca "La tua banca" e cliccare sul tasto "Installa"; per i Kindle di Amazon occorre accedere ad Amazon App-Shop, digitare nel motore di ricerca "La tua banca" e cliccare sul pulsante "GRATIS".

Per i titolari del contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono" che abbiano attivato il canale via internet, in possesso di altro tipo di smartphone (con sistema operativo diverso da iOS, Android e Windows Phone) è stato realizzato un sito mobile dedicato.

Per accedere al sito sarà sufficiente digitare l'indirizzo del sito tradizionale [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com) per essere reindirizzati al sito mobile. Il sito è caratterizzato inoltre da un'alta accessibilità in quanto ottimizzato anche per essere usato tramite gli screen reader.

I servizi offerti dalle **app di mobile banking** con sistema operativo iOS e Android, 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;

## 6.13 MOBILE BANKING

- **Carte:** per visualizzare il saldo/residuo e i movimenti delle proprie carte di credito e prepagate degli ultimi 6 mesi;
- **Patrimonio:** per visualizzare l'elenco e il controvalore dei titoli presenti nei propri depositi amministrati, rubriche fondi e rubriche polizze;
- **Quotazioni:** oltre ai titoli quotati su Borsa Italiana, per visualizzare l'andamento dei titoli obbligazionari, degli indici azionari dei principali mercati finanziari esteri e l'andamento del tasso di cambio EUR/USD;
- **Watchlist:** all'interno della funzionalità Quotazioni, per monitorare l'andamento dei titoli selezionati;
- **Documenti e Contratti:** solo su app per iPad e per tablet Android, in cui è possibile consultare le comunicazioni inerenti le operazioni impartite tramite i Servizi via Internet, cellulare e telefono e ricevere i documenti relativi ai rapporti abilitati al servizio di Rendicontazione on line. In caso di accesso veloce attivato la selezione è accessibile senza codice O-Key, digitando solo il codice Titolare ed il codice PIN;
- **Contattaci:** solo su app per iPad e per tablet Android, per scrivere al Servizio Clienti, visualizzare le comunicazioni operative della Banca e per chiamare i numeri telefonici del Servizio Clienti e i numeri da utilizzare in caso di Emergenza Carte;
- **Agenda:** per prendere appuntamento con il gestore, inserire scadenze personali e visualizzare le scadenze della Banca;
- **Il mio gestore:**
  - sulle app per iPad e per tablet Android, per sottoscrivere le proposte commerciali inviate dalla Banca, scrivere messaggi al gestore e visualizzarne i riferimenti;
  - sulle app per smartphone Android e per iPhone, per visualizzare i riferimenti del gestore;
- **Messaggi banca:** solo sulle app per smartphone Android e per iPhone, per scrivere messaggi al gestore e al Servizio Clienti della Banca;
- **Proposte per Te:** solo sulle app per smartphone Android e per iPhone per sottoscrivere le proposte commerciali inviate dalla Banca;
- **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;
- **Bonifico:** per disporre bonifici in area SEPA a nuovi beneficiari o a beneficiari già presenti nella rubrica beneficiari di internet banking;
- **Giroconti:** per trasferire fondi tra due conti che il cliente abbia collegato ai Servizi via Internet e che abbiano almeno un intestatario in comune;
- **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;
- **MAV/RAV:** per prenotare e pagare i bollettini MAV e i bollettini RAV;
- **Gestione Carte:**
  - **Carte di debito:** per effettuare il blocco, lo sblocco, per modificare il profilo Geocontrol e per variare 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 e che si sia in possesso della firma digitale O-KeyPiù (necessaria solo per la variazione definitiva). Inoltre, solo per le carte NextCard, è possibile modificare la password, creare, monitorare e bloccare le carte virtuali ("usa e getta" e "di durata"); in caso di accesso veloce attivato la conferma delle operazioni di blocco, di variazione temporanea dei limiti e di creazione e blocco di carte virtuali avviene senza inserimento del codice O-Key;
  - **Carte di credito:** per effettuare il blocco, lo sblocco, per modificare il profilo Geocontrol, per modificare la password e per creare, monitorare

- e bloccare le carte virtuali (“usa e getta” e “di durata”), per variare il limite di utilizzo entro i limiti di prodotto. Per usufruire della funzionalità di variazione limite è necessario che la carta sia agganciata ai servizi via internet in modalità dispositivo; in caso di accesso veloce attivato la conferma delle operazioni di blocco, di variazione temporanea dei limiti e di creazione e blocco di carte virtuali avviene senza inserimento del codice O-Key;
- **Carte prepagate:** per effettuare il blocco, lo sblocco, per modificare il profilo Geocontrol, per modificare la password e per creare, monitorare e bloccare le carte virtuali (“usa e getta” e “di durata”); in caso di accesso veloce attivato la conferma delle operazioni di blocco, di creazione e blocco di carte virtuali avviene senza inserimento del codice O-Key.
- **Firma Digitale O-KeyPiù:** per richiedere il servizio di Firma Digitale di Intesa Sanpaolo, che consente di acquistare prodotti e servizi via internet utilizzando semplicemente l’O-Key. Sono inoltre disponibili i servizi di sospensione, riattivazione e revoca del certificato e la modifica del PIN di firma digitale.
- **PerTe Prestito in Tasca:** per richiedere l’attivazione del prestito acquistato in filiale, consultare la disponibilità residua e visualizzare il dettaglio utilizzi degli ultimi 48 mesi;
- **Money Transfer Western Union:** per inviare denaro in quasi tutto il mondo. Il beneficiario può incassare il denaro inviato presso uno degli oltre 400.000 agenti Western Union. Per utilizzare questo servizio è necessario aver stipulato il relativo contratto in filiale;
- **Area C:** per pagare gli accessi all’Area C del Comune di Milano;
- **Trasporti:** per rinnovare gli abbonamenti ai trasporti pubblici delle aziende convenzionate con la banca;
- **Pagamento PAyGO:** solo sull’app per smartphone Android, per effettuare pagamenti avvicinando lo smartphone al POS;
- **Opzioni PAyGO:** solo sull’app per smartphone Android, per gestire le opzioni del servizio PAyGO (es.

associazione Dispositivo Mobile/Utenza Telefonica a PAyGO, nonché modifica/eliminazione di tale associazione; collegamento e scollegamento delle carte di pagamento abilitate a PAyGO; modifica PIN PayGO; ;

- **JiffyPay<sup>14</sup>:** solo sulle app per smartphone Android e per iPhone, 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<sup>15</sup>:** solo sulle app per smartphone Android e per iPhone 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.
- **Revoche:** per revocare bonifici europei unici, invio di denaro JiffyPay<sup>15</sup> disposti verso beneficiari non titolari del servizio, bollettini di aziende convenzionate, rimesse Western Union, MAV e RAV e operazioni di compravendita titoli;
- **Compravendita titoli:** all’interno delle funzionalità Quotazioni e Patrimonio, per l’acquisto e la vendita di titoli;
- **Lista ordini:** per visualizzare gli ordini in titoli effettuati;

---

<sup>14</sup> Disponibile da luglio 2015 esclusivamente per la clientela privata.

<sup>15</sup> Disponibile da luglio 2015 esclusivamente per la clientela privata.

- **Opzioni:**

- per attivare l'accesso senza codice O-Key alle funzionalità Conto, Carte, Profilo JiffyPay<sup>15</sup>, Gestione Carte, Patrimonio, Quotazioni, Agenda e Messaggi banca (cd. "accesso veloce");
- per accedere alla sezione JiffyPay<sup>15</sup> senza l'inserimento del codice O-Key attivando l'opzione di Fast JiffyPay<sup>15</sup> (l'operazione di invio denaro disposta dalla sezione JiffyPay dovrà comunque 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 operazioni senza l'utilizzo di tale codice);
- per confermare le operazioni di compravendita titoli senza l'inserimento del codice O-Key attivando l'opzione di Fast Trade.

L'opzione Accesso Veloce consente di accedere alle funzionalità Conto, Carte, Profilo JiffyPay<sup>15</sup>, Gestione Carte, Patrimonio, Quotazioni, Agenda e Messaggi banca 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 JiffyPay consente di accedere alla funzionalità JiffyPay senza utilizzare il codice O-Key. Per attivare tale opzione è necessario attivare preventivamente l'Accesso Veloce. La disattivazione di quest'ultimo comporta la disattivazione automatica di Fast JiffyPay. L'opzione Fast JiffyPay 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 non può essere attiva contemporaneamente su dispositivi differenti. Su un dispositivo mobile può essere attiva solo l'opzione Fast JiffyPay di un unico codice titolare.

In caso di furto o smarrimento del dispositivo mobile su cui è attivata l'opzione di Fast JiffyPay, il cliente dovrà rivolgersi alla sua filiale o chiamare il Servizio via telefono o il Servizio Clienti per richiedere l'immediato blocco dei servizi via Internet (vedi capitolo 3 della presente Guida).

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, il cliente dovrà rivolgersi alla sua filiale o chiamare il Servizio via telefono o il Servizio Clienti per richiedere l'immediato blocco dei servizi via Internet (vedi capitolo 3 della presente Guida).

- **Utilità e News, senza effettuare login**

- **Cerca ATM:** per individuare in mappa gli ATM più vicini grazie alla funzione di geo-localizzazione La funzionalità non è disponibile sui Kindle;
- **Cerca Filiali:** per individuare in mappa le filiali più vicine grazie alla funzione di geo-localizzazione. La funzionalità non è disponibile sui Kindle;
- **Cerca Bonus:** per individuare in mappa i partner del Programma Bonus più vicini grazie alla funzione di geo-localizzazione La funzionalità non è disponibile sui Kindle;

- **Cerca NFC:** solo sull'app per smartphone Android, per localizzare gli esercenti con i POS abilitati al pagamento NFC;
- **NEWS:** per visualizzare notizie fornite da fonti interne ed esterne aggregate per tematica. I canali disponibili sono: Economia, Giornali Italia, Temi del giorno (aggiornamenti intraday dell'ufficio studi), Tecnologia, Approfondimenti (documenti di approfondimento su tematiche economico/finanziarie), Giornali estero, Viaggi, Immobiliare, Arte e cultura;
- **Numeri Utili:** per visualizzare e chiamare i numeri telefonici del Servizio Clienti e i numeri da utilizzare in caso di Emergenza Carte;
- **Tutorial:** per conoscere le principali caratteristiche dell'app.

I servizi offerti dalle **app di mobile banking** con sistema operativo Windows Phone, previa abilitazione (vedi capitolo 2 delle presenti 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 dispositivo; 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 dispositivo; in caso di accesso veloce attivato, la conferma dell'operazione avviene senza inserimento del codice O-Key;
- **Carte prepagate:** per modificare il profilo Geocontrol;
- **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 del Servizio Clienti e i numeri da utilizzare in caso di Emergenza Carte (senza effettuare login).

I servizi offerti dal **sito mobile** previa abilitazione (vedi capitolo 2 della presente Guida) sono i seguenti:

- **Conto:** saldo e movimenti di conto degli ultimi 15 mesi;

- **Carte:** saldo/residuo e i movimenti di carte di credito e prepagate degli ultimi 6 mesi;
- **Quotazioni e Watchlist:** andamento dei titoli obbligazionari, degli indici azionari dei principali mercati finanziari italiani ed esteri e l'andamento del tasso di cambio EUR/USD;
- **Patrimonio:** elenco e controvalore dei titoli presenti nei propri rapporti di investimento.
- **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;
- **Bonifico:** per disporre bonifici in area SEPA a nuovi beneficiari o a beneficiari già presenti nella rubrica beneficiari di internet banking;
- **Giroconto:** per trasferire fondi tra due conti che il cliente abbia collegato ai Servizi via Internet e che abbiano almeno un intestatario in comune;
- **Money Transfer Western Union:** per inviare denaro in quasi tutto il mondo. Il beneficiario può incassare il denaro inviato presso uno degli oltre 400.000 agenti Western Union. Per utilizzare questo servizio è necessario aver stipulato il relativo contratto in filiale;
- **PerTe Prestito in Tasca:** per richiedere l'attivazione del prestito acquistato in filiale, consultare la disponibilità residua e visualizzare il dettaglio utilizzi degli ultimi 48 mesi;
- **Gestione Carte:**
  - **Carte di debito:** per effettuare il blocco, lo sblocco, per modificare il profilo Geocontrol, e per variare 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 e che si sia in possesso della firma digitale O-KeyPiù (necessaria solo per la variazione definitiva). Inoltre, solo per le carte NextCard, è possibile modificare la password, creare, monitorare e bloccare le carte virtuali ("usa e getta" e "di durata");
  - **Carte di credito:** per effettuare il blocco, lo sblocco, per modificare il profilo Geocontrol, per modificare la password e per creare, monitorare e bloccare le carte virtuali ("usa e getta" e "di durata"), per variare il limite di utilizzo entro i limiti di prodotto. Per usufruire della funzionalità di variazione limite è necessario che la carta sia agganciata ai servizi via internet in modalità dispositiva;
  - **Carte prepagate:** per effettuare il blocco, lo sblocco, per modificare il profilo Geocontrol, per modificare la password e per creare, monitorare e bloccare le carte virtuali ("usa e getta" e "di durata");
  - **Firma Digitale O-KeyPiù:** per richiedere il servizio di Firma Digitale di Intesa Sanpaolo, che consente di acquistare prodotti e servizi via internet utilizzando semplicemente l'O-Key. Sono inoltre disponibili i servizi di sospensione, riattivazione e revoca del certificato e la modifica del PIN di firma digitale.
  - **Revoche:** per revocare bonifici europei unici, bollettini di aziende convenzionate e rimesse Western Union.
  - **Agenda:** per prendere appuntamento con il gestore, inserire scadenze personali e visualizzare le scadenze della Banca.
  - **Il mio gestore:** per visualizzare i riferimenti del gestore;
  - **Messaggi banca:** per scrivere messaggi al gestore e al Servizio Clienti della Banca;
  - **Proposte per Te:** per sottoscrivere le proposte commerciali inviate dalla Banca;

- **Utilità**

- **Cerca ATM:** per individuare in mappa gli ATM più vicini grazie alla funzione di geo-localizzazione (senza effettuare login);
- **Cerca Filiali:** per individuare in mappa le filiali più vicine grazie alla funzione di geo-localizzazione (senza effettuare login);
- **Cerca Bonus:** per individuare in mappa i partner del Programma Bonus più vicini grazie alla funzione di geo-localizzazione (senza effettuare login);
- **Numeri Utili:** per visualizzare e chiamare i numeri telefonici del Servizio Clienti e i numeri da utilizzare in caso di Emergenza Carte (senza effettuare login).

## 7 SERVIZI VIA TELEFONO

*Per i titolari minorenni:* funzionalità non disponibile.

### 7.1 I NUMERI PER ACCEDERE AI SERVIZI

Intesa Sanpaolo	<b>800 303 303*</b> (dall'estero: +39.011.80.19.200)
Banco di Napoli	<b>800 444 222*</b> (dall'estero: +39.011.80.19.222)
Cassa di Risparmio in Bologna	<b>800 04 08 08*</b> (dall'estero: +39.011.80.19.152)
Cassa di Risparmio del Veneto	<b>800 34 30 30*</b> (dall'estero: +39.011.80.19.142)
Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia	<b>800 02 01 01*</b> (dall'estero: +39.011.80.19.162)
Banca dell'Adriatico	<b>800 04 09 09*</b> (dall'estero: +39.011.80.19.172)
Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna	<b>800 04 08 07*</b> (dall'estero: +39.011.80.19.160)
Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia	<b>800.040.806*</b> (dall'estero: +39.011.39.94.155)
Banca CR Firenze	<b>800.980.004*</b> (dall'estero: +39.011.39.94.156)
Casse di Risparmio dell'Umbria	<b>800.040.906*</b> (dall'estero: +39.011.39.94.186)
Banca Prossima	<b>800.02.01.03*</b> (dall'estero: +39.011.80.19.170)

\* Funzione 1: Servizio con operatore; Funzione 2: servizio di risposta automatica

### 7.2 PRIMO ACCESSO AI SERVIZI

La procedura di Primo Accesso ai Servizi via internet, cellulare e telefono, necessaria per la creazione del codice PIN (v. cap. 1), può essere effettuata alternativamente attraverso il sito internet, le applicazioni di mobile banking “La tua banca” per tablet Android o per iPad, o il numero verde dedicato ai Servizi via telefono.

Una volta effettuato il Primo Accesso su uno di questi canali, i codici creati sono attivi ed immediatamente utilizzabili su tutti gli altri canali abilitati.

**Per effettuare il Primo Accesso tramite i Servizi via telefono,** componga il numero telefonico di accesso al servizio: la accoglierà un breve messaggio di benvenuto dopo il quale dovrà seguire le istruzioni del risponditore automatico, inserendo prima il Codice Titolare e quindi il codice O-Key (6 cifre) ottenuto premendo il pulsante dell'omonimo dispositivo che le è stato consegnato in Filiale.

Le verrà quindi richiesto di creare il Codice PIN (5 cifre) e di ridigitarlo per conferma. Tale codice le servirà per effettuare i successivi accessi.

### 7.3 FUNZIONALITA'

Per utilizzare i Servizi via telefono 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 (vedi tabella alla pagina precedente) potrà scegliere di comunicare con gli operatori o di usufruire del servizio di risposta automatica.

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:

- sceglie una funzionalità che prevede l'invio di dati tramite fax;
- seleziona la funzionalità di modifica codice PIN.

Ricordi pertanto di avere sempre con lei il dispositivo O-Key.

### SERVIZIO CON OPERATORE

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

### OPERAZIONI CHE PRESUPPONGONO IL TRASFERIMENTO DI DENARO

Per i rapporti abilitati ai Servizi via telefono 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;
- assicurazioni (pagamento premio polizza R.C.)<sup>19</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 suo nuovo libretto degli assegni o la valuta estera di cui hai bisogno, potrà recarsi a ritirarli in Filiale nei giorni successivi. Per l'acquisto di valuta estera, se fosse difficile reperire sulla piazza le banconote da lei richieste, l'operatore la richiamerà per concordare una diversa data di consegna.

### OPERATIVITA' IN TITOLI

- compravendita obbligazioni e bond esteri;
- compravendita e sottoscrizione titoli di Stato;
- compravendita titoli azionari italiani e sui principali mercati esteri;
- rimborso Fondi Comuni di Investimento Eurizon Capital;
- aumenti di capitale;

<sup>19</sup> Servizio disponibile esclusivamente per clientela privata.

- derivati e warrant.

Trasmettere le sue disposizioni ai nostri operatori è semplice e rapido. Al fine di operare in modo efficiente e con la massima sicurezza ricordi che:

- le verranno richiesti, in primo luogo, tutti i dati necessari per la disposizione desiderata;
- nel caso di operazione di investimento, l'operatore la informerà della eventuale inadeguatezza dell'operazione al suo profilo di rischio (secondo quanto previsto dalla normativa MIFID) e/o dell'eventuale conflitto di interessi e le chiederà di confermare la sua intenzione di proseguire;
- l'operatore le riepilogherà i dati dell'operazione chiedendone la conferma definitiva.

### **IMPORTANTE**

- La sua disposizione degli ordini verrà acquisita esattamente con i dati da lei confermati all'operatore a seguito della lettura riepilogativa: presti quindi particolare attenzione.
- L'ordine dovrà ritenersi impartito solo dopo che vi sia stata la sua conferma definitiva.

### **SERVIZIO DI RISPOSTA AUTOMATICA**

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

Rendiconti	Risponditore Automatico	Fax
Saldo del conto corrente	Sì	Sì
Movimenti	Sì	Sì
Consistenza dei depositi amministrati e rubriche fondi	-	Sì
Esoneri delle operazioni in titoli	Sì	-
Derivati	-	Sì

Informazioni	Risponditore Automatico	Fax
Quotazioni dei Fondi Comuni di Investimento e dei titoli della Borsa di Milano in tempo reale (*)	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 suoi rapporti (ad esempio il Codice Filiale / categoria / conto), ad 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 menù principale "Funzioni di gestione e di utilità") o chiedendolo direttamente ad un operatore.

**Se ha attivato un solo conto e un solo deposito amministrato (o rubrica fondi), non sono necessari Codici Brevi.**

## 8 SERVIZI VIA CELLULARE

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

I Servizi via cellulare sono accessibili attraverso tutti i cellulari GSM con semplici messaggi SMS.

### 8.1 FUNZIONALITA'

Utilizzando i Servizi via cellulare<sup>20</sup> potrà:

- consultare i suoi rapporti bancari;
- accedere all'informativa di Borsa Italiana;
- effettuare ricariche cellulari;
- inserire Alert su titoli azionari quotati sulla Borsa italiana;
- ricevere informazioni sull'andamento degli indici di borsa italiani e le quotazioni dei titoli azionari quotati sulla borsa italiana;
- bonifici in Italia e in Europa (BEU, il bonifico europeo unico), sui 31 Paesi aderenti alla SEPA (solo con applicativo per cellulari evoluti e previa attivazione sul contratto multicanale del canale internet).

### 8.2 PRIMO ACCESSO AI SERVIZI

Prima di autenticare il proprio cellulare ai Servizi via cellulare occorre avere effettuato il Primo Accesso attraverso internet o telefono e avere creato il codice PIN.

Successivamente occorrerà inviare il messaggio di autenticazione indispensabile per:

- rendere operativi i Servizi via cellulare;
- identificare il cellulare su cui ricevere alert ed eseguiti.

#### ATTENZIONE

Potrà utilizzare i Servizi via cellulare solo dopo che avrà provveduto ad inviare l'SMS di autenticazione.

Il messaggio va inviato al seguente Centro servizi:

---

339-9992303

---

Scelga la funzione "Scrivi messaggio" o "SMS" (o simili) del tuo cellulare e invii il messaggio relativo alla sua banca al Centro Servizi del suo operatore:

Intesa Sanpaolo	SP spazio A spazio 03069<Codice Titolare> spazio <Codice PIN> spazio <Codice O-Key>
Banco di Napoli	SP spazio A spazio 01010<Codice Titolare> spazio <Codice PIN> spazio <Codice O-Key>
Cassa di Risparmio in Bologna	SP spazio A spazio 06385<Codice Titolare> spazio <Codice PIN> spazio <Codice O-Key>
Cassa di Risparmio del Veneto	SP spazio A spazio 06225<Codice Titolare> spazio <Codice PIN> spazio <Codice O-Key>
Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia	SP spazio A spazio 06340<Codice Titolare> spazio <Codice PIN> spazio <Codice O-Key>
Banca dell'Adriatico	SP spazio A spazio 05748<Codice Titolare> spazio <Codice PIN> spazio <Codice O-Key>
Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna	SP spazio A spazio 06010<Codice Titolare> spazio <Codice PIN> spazio <Codice O-Key>
Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia	SP spazio A spazio 06260<Codice Titolare> spazio <Codice PIN> spazio <Codice O-Key>
Banca CR Firenze	SP spazio A spazio 06160<Codice Titolare> spazio <Codice PIN> spazio <Codice O-Key>
Casse di Risparmio dell'Umbria	SP spazio A spazio 06315<Codice Titolare> spazio <Codice PIN> spazio <Codice O-Key>
Banca Prossima	SP spazio A spazio 03359<Codice Titolare> spazio <Codice PIN> spazio <Codice O-Key>

(i segni > e < sono utilizzati per evidenziare meglio gli elementi che dovrà inserire nel messaggio ma non vanno digitati)

**Esempio:** Se è un cliente Banco di Napoli, il suo Codice Titolare è 99999999, il Codice PIN è 22222, e il suo codice O-Key è 123456 e il suo cellulare è TIM dovrà inviare il messaggio:

SP A 0101099999999 22222 123456 al numero 3399992303

<sup>20</sup> Le carte Superflash e le carte Pensione non sono abilitabili ai Servizi via cellulare.

## 8.3 MESSAGGISTICA SMS

Per agevolarla nella digitazione dei messaggi, sono stati assegnati dei **numeri brevi** ai conti correnti, ai depositi amministrati e agli intestatari dei conti (per conoscerli utilizza le funzioni “Conti e D.A. /Numeri brevi” e “Lista intestatari” qui di seguito illustrate).

Nel caso di operazioni dispositivo, dovrà sempre inviare un **messaggio di conferma**, dove dovrà indicare il suo codice O-Key. Nel caso lei non voglia confermare l'operazione è sufficiente non inviare tale messaggio.

L'informativa relativa alle quotazioni, ai controvalori e agli alert è disponibile indicando nel testo dei messaggi il codice del titolo Sole24Ore riportato nella colonna contrassegnata dal simbolo del telefono (☎), nella sezione Finanza & Mercati del quotidiano “Il Sole24Ore”.

### QUOTAZIONI

Messaggio	Descrizione
SP spazio B	Visualizza l'andamento degli Indici Mibtel e MIB30
SP spazio B spazio <codice titolo1 Sole24Ore> spazio <codice titolo2 Sole24Ore> spazio <codice titolo3 Sole24Ore>	Visualizza un'informazione sintetica sui titoli richiesti. Può richiedere fino a 3 quotazioni contemporaneamente.

### CONTROVALORE

Messaggio	Descrizione
SP spazio BC spazio <codice titolo Sole24Ore> spazio <quantità>	Visualizza il controvalore del titolo indicato calcolato sulla quantità specificata.

### ESEGUITI

Messaggio	Descrizione
-----------	-------------

<b>SP spazio E</b>	Invia sul suo cellulare gli eseguiti della giornata
<b>SP spazio E spazio I</b>	Invia sul suo cellulare gli eseguiti della giornata borsistica precedente
<b>SP spazio EF spazio &lt;numero di fax&gt;</b>	Invia sul numero di fax indicato gli eseguiti della giornata
<b>SP spazio EF spazio I spazio &lt;numero di fax&gt;</b>	Invia sul numero di fax indicato gli eseguiti della giornata borsistica precedente

### ALERT<sup>21</sup>

Messaggio	Descrizione
<b>SP spazio AI spazio &lt;codice titolo Sole24Ore&gt; spazio &lt;prezzo limite&gt; spazio &lt;verso&gt;</b>	Inserisce un nuovo alert sul titolo indicato. Il verso può essere: • VA (verso l'alto) • VB (verso il basso) Non è possibile inserire due alert con lo stesso prezzo limite sullo stesso titolo
<b>SP spazio AL</b>	Visualizza la lista degli alert ancora attivi
<b>SP spazio AR spazio &lt;codice titolo Sole24Ore&gt;</b>	Elimina tutti gli alert immessi sul titolo indicato

### RICARICA CELLULARE E CONFERMA RICARICA

Messaggio	Descrizione
<b>SP spazio RI spazio &lt;operatore&gt;&lt;telefono&gt; spazio &lt;importo della ricarica&gt; spazio &lt;numero breve C/C&gt;</b>	L'operatore va specificato come: T per TIM, O per Vodafone, W per Wind, H per H3G, N per Noverca. Gli importi sono quelli presenti sul bancomat e internet (non comprensivi delle commissioni)
<b>SP spazio RC spazio &lt;seriale&gt; spazio &lt;Codice O-Key&gt;</b>	Conferma l'operazione di ricarica indicata dal seriale e fornisce in risposta il numero ordine

**Esempio di ricarica cellulare:** Dopo aver inviato l'SMS che identifica l'operazione che intende effettuare riceverà un messaggio che riassume l'SMS da Lei inviato e Le fornisce il seriale necessario per la conferma.

<sup>21</sup> Con validità 10 giorni dalla data di inserimento

Il messaggio di conferma dovrà contenere il codice seriale dell'operazione e il codice O-Key.

Nell'esempio, il giorno 01/10/2004 ha deciso di ricaricare il suo cellulare TIM 333753872 per 50 euro, il conto corrente ha numero breve 2.

Invii il messaggio...

**SP RI T333753872 50 2**

Riceve il messaggio...

**Mobile: Ricarichi il cellulare TIM 333753872 per 50 euro (costo totale = 50 euro) sul C/C 746294 • seriale AB**

Confermi l'operazione inviando il messaggio con il Codice O-Key (in quel momento 123456)...

**SP RC AB 123456**

Riceve il messaggio...

**Mobile: Il credito telefonico verrà aggiornato entro le 24 ore • TIM 333753872 • Taglio = 50 euro • Costo = 50 euro • Num. Operazione 9823 84732 82343 •01/10/2004**

## CONTI E D.A. NUMERI BREVI

Messaggio	Descrizione
<b>SP spazio N</b>	Se possiede più di 6 rapporti abilitati riceverà 2 o più SMS

## LISTA INTESTATARI

Messaggio	Descrizione
<b>SP spazio LI spazio &lt;numero breve del rapporto&gt;</b>	Bisogna sempre indicare il rapporto di cui si desiderano conoscere gli intestatari

## SALDO DEL CONTO

Messaggio	Descrizione
<b>SP spazio S</b>	Mostra il saldo contabile e disponibile dei primi due conti correnti abilitati
<b>SP spazio S spazio &lt;numero breve C/C&gt;</b>	Mostra il saldo contabile e disponibile e l'importo del fido del conto corrente

## SITUAZIONE DEPOSITO AMMINISTRATO

Messaggio	Descrizione
<b>SP spazio TF spazio &lt;numero breve DA&gt; spazio &lt;numero di fax&gt;</b>	Occorre sempre indicare il numero breve del deposito amministrato

## ULTIMI MOVIMENTI DEL CONTO

Messaggio	Descrizione
<b>SP spazio M</b>	Mostra gli ultimi tre movimenti del primo C/C abilitato
<b>SP spazio M spazio &lt;numero breve C/C&gt;</b>	Mostra gli ultimi tre movimenti del C/C indicato
<b>SP spazio MF spazio &lt;numero breve C/C&gt; spazio &lt;numero di fax&gt;</b>	Invia l'estratto conto del C/C sul numero di fax indicato

## TRASFERIMENTO DEL SERVIZIO SU UN ALTRO CELLULARE

Messaggio	Descrizione
<b>SP spazio A spazio &lt;codice ABI&gt;&lt;codice titolare&gt; spazio &lt;codice PIN&gt; spazio &lt;codice O-Key&gt;</b>	Basta inviare il messaggio dal cellulare che si desidera attivare e immediatamente il servizio verrà trasferito e disattiverà il servizio dall'ultimo cellulare utilizzato

## DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Messaggio	Descrizione
<b>SP spazio D</b>	Il Servizio via cellulare viene disattivato.

## 9 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA INTERNET BANKING

### 9.1 ACCESSO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA INTERNET BANKING

Per accedere al Servizio di Assistenza internet banking (attivo per i canali Internet e Mobile) sono necessari il **Codice Titolare** e il **Codice PIN**.

Intesa Sanpaolo	Assistenza internet banking: 800 303 303 Dall'estero: + 39.011.80.19.170
Banco di Napoli	Assistenza internet banking: 800 444 222 Dall'estero: + 39.011.80.19.224
Cassa di Risparmio In Bologna	Assistenza internet banking: 800 04 08 08 (Funzione 3) Dall'estero: +39.011.80.19.152
Cassa di Risparmio del Veneto	Assistenza internet banking: 800 34 30 30 (Funzione 3) Dall'estero: +39.011.80.19.142
Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia	Assistenza internet banking: 800 02 01 01 (Funzione 3) Dall'estero: +39.011.80.19.162
Banca dell'Adriatico	Assistenza internet banking: 800 04 09 09 (Funzione 3) Dall'estero: +39.011.80.19.172
Cassa dei Risparmi Di Forlì e della Romagna	Assistenza internet banking: 800 04 08 07 (Funzione 3) Dall'estero: +39.011.80.19.160
Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia	Assistenza internet banking: 800.040.806 (Funzione 3) Dall'estero: +39.011.39.94.155
Banca CR Firenze	Assistenza internet banking: 800.980.004 (Funzione 3) Dall'estero: +39.011.39.94.156
Casse di Risparmio dell'Umbria	Assistenza internet banking: 800.040.906 (Funzione 3) Dall'estero: +39.011.39.94.186

Banca Prossima

Assistenza internet banking: 800.01.02.03  
(Funzione 3)  
Dall'estero: +39.011.80.19.170

### 9.2 ASSISTENZA ON LINE

Attraverso il sito Internet della Banca, è possibile inviare una e-mail al Servizio di Assistenza internet banking per richiedere informazioni o per inviarci commenti e suggerimenti. A tal fine è sufficiente accedere alla sezione **Comunicazioni dalla banca** e scegliere "Scrivi all'assistenza clienti".

## 10 SERVIZIO PAGAMENTI SICURI INTERNET

Il Servizio Pagamenti sicuri internet consente di pagare on line 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 il Cliente deve accedere al servizio via internet della Banca, digitando i relativi codici di accesso.

Il Cliente può 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, il Cliente lo utilizza – unitamente agli altri dati della carta virtuale forniti dal Servizio Pagamenti sicuri internet – per pagare on line.

Il numero di carta virtuale non può essere utilizzato per effettuare Operazioni tramite telefono.

### SECURE CODE

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

## GUIDA OPERATIVA DEL SERVIZIO PAGAMENTI POS CON DISPOSITIVO MOBILE

Il “Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile” (di seguito solo “Pagamento POS”) consente di utilizzare il suo Dispositivo Mobile per effettuare pagamenti con le sue carte di pagamento, 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 ed il POS.

Di seguito le soluzioni tecnologiche sviluppate dalla Banca:

- HCE (Host Card Emulation)
- SIM Based

A seconda delle caratteristiche del suo Dispositivo Mobile e della SIM in suo possesso “Pagamento POS” sarà attivato con una o con l'altra tecnologia.

“Pagamento POS” basato su tecnologia HCE è disponibile per i Dispositivi Mobili Android, indicati nel capitolo “Requisiti tecnici del Dispositivo Mobile e della SIM”. Sul Dispositivo Mobile deve essere installata l'applicazione della Banca (“La tua banca”) disponibile su Google Store.

“Pagamento POS” basato invece sulla tecnologia SIM Based, è disponibile per i Dispositivi Mobili Android, indicati nel capitolo “Requisiti tecnici del Dispositivo Mobile e della SIM”, in cui è inserita la SIM dell'operatore TIM (unico attualmente disponibile) abilitata anch'essa al servizio NFC. Sul Dispositivo Mobile deve essere installata l'applicazione della Banca (“La tua banca”) e anche l'applicazione dell'operatore telefonico TIM Wallet, entrambe disponibili su Google Store.

## ELENCO DELLE CARTE COLLEGABILI AL SERVIZIO PAGAMENTI POS

Le carte di pagamento collegabili al “Pagamento POS” sono le carte nominative Blu, Oro, Platino, Intesa Sanpaolo Alitalia, Flash Visa PayWave, TIM SmartPAY, Flash Expo, Superflash, Carta Pensione, NextCard, Oro Exclusive, Debit, Credit e Prepaid emesse dalla Banca.

Le carte devono essere collegate al servizio a distanza della Banca, anche solo in modalità informativa.

La Carta NextCard non è compatibile con la tecnologia SIM Based.

## REQUISITI TECNICI DEL DISPOSITIVO MOBILE E DELLA SIM

### Tecnologia HCE

La tecnologia HCE è disponibile su tutti i dispositivi mobili Android che hanno i seguenti i 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. “jeilbreakkati” o “rootati”). Per le stesse motivazioni non si può operare con “Pagamento POS” se tali Dispositivi Mobili sono collegati ad un personal computer tramite collegamento USB.

Tutte le operazioni indicate in questa Guida Operativa per la tecnologia HCE, comportano il collegamento ad una rete dati del suo Dispositivo Mobile, ad 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 effettuato un pagamento potrebbe essere richiesto il collegamento ad una rete dati al fine di riallineare l'App “La tua banca” con il server della Banca.

Non è necessario inserire una SIM nel Dispositivo Mobile.

### Tecnologia SIM-BASED

La tecnologia SIM Based è disponibile sui Dispositivi Mobili Android che hanno i seguenti requisiti:

- Versione del sistema operativo Android 4.0 o superiore;
- Compatibilità con la tecnologia NFC.

Si riporta l'elenco dei Dispositivi Mobili Android utilizzabili solo con la tecnologia SIM Based: per questi dispositivi, la tecnologia HCE non è disponibile

LG	LG L9II
LG	LG G2 MINI
SAMSUNG	SAMSUNG GALAXY S3
SAMSUNG	SAMSUNG S2 NFC
SAMSUNG	SAMSUNG GALAXY ACE 3
SAMSUNG	SAMSUNG GALAXY S3 MINI
LG	LG G3
SONY	SONY XPERIA Z1
SONY	SONY XPERIA Z1 COMPACT
SAMSUNG	SAMSUNG GALAXY S3 LTE
LG	LG G3S
LG	LG L70
SONY	SONY XPERIA M
LG	LG G2
SAMSUNG	SAMSUNG S3 NEO

Inoltre, nei suddetti Dispositivi Mobili deve essere inserita una SIM dell'operatore telefonico Telecom, predisposta alla tecnologia NFC e abilitata al traffico dati e al traffico SMS, corrispondente all'Utenza Telefonica indicata per l'associazione a “Pagamento POS”.

Tutte le operazioni indicate in questa Guida Operativa per la tecnologia SIM Based, comportano il collegamento ad una rete dati del suo Dispositivo Mobile, ad eccezione di quelle descritte all'interno del capitolo "Modalità di utilizzo al Servizio Pagamenti POS con 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 sia alla tecnologia utilizzata (HCE o SIM Based), sia alla situazione del 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 "La tua banca".

Di seguito le operazioni previste per ognuno degli scenari possibili.

#### **Primo collegamento per la tecnologia HCE:**

1. Accedere alla funzionalità "Opzioni PAyGO" presente nella sezione Move and Pay della App "La tua banca"
2. Inserimento delle credenziali del servizio a distanza della Banca (solo nel caso in cui non sia già stato effettuato in precedenza)
3. Scegliere ("Flaggare") quali delle carte di cui lei è titolare vuole collegare a "Pagamento POS" (è possibile selezionare più di una carta)
4. Inserire O-Key per confermare la scelta

Ricordiamo che tra le carte disponibili, in questo caso potrà visualizzare anche la sua Carta NextCard.

#### **Primo collegamento per tecnologia SIM Based:**

1. Installare l'applicazione TIM Wallet sul suo dispositivo mobile
2. Effettuare il processo di Login dell'applicazione TIM Wallet seguendo le istruzioni a video
3. Accedere alle "Opzioni PAyGO" nella sezione "Move and Pay" della App "La tua banca";

4. Inserire delle credenziali del servizio a distanza della Banca (solo nel caso in cui non sia già stato effettuato in precedenza)
5. Inserire l'Utenza Telefonica TIM corrispondente alla SIM NFC inserita nel Dispositivo Mobile
6. Scegliere ("Flaggare") quali delle carte di cui lei è titolare vuole collegare a "Pagamento POS" (è possibile selezionare più di una carta);
7. Inserire l'O-Key per confermare la scelta

#### **Modifiche successive al primo collegamento per la tecnologia HCE:**

1. Accedere alle "Opzioni PayGO" della APP "La tua banca" (Se non già fatto inserire le credenziali del servizio a distanza della Banca); verranno visualizzate le carte che sono già state collegate al Dispositivo Mobile
2. Cliccare sulla funzione "Modifica Profilo" per visualizzare le carte già collegate a "Pagamento POS" e le carte, di cui è titolare, che non sono state collegate in precedenza
3. Scegliere ("Flaggare") le carte che si intende aggiungere
4. Inserire l'O-Key per confermare la scelta

#### **Modifiche successive al primo collegamento per la tecnologia SIM Based:**

Seguire la procedura descritta al precedente paragrafo "Modifiche successive al primo collegamento per la tecnologia HCE".

#### **Sostituzione di una carta collegata al Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile (sia per tecnologia HCE che per tecnologia SIM Based)**

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 Dispositivo Mobile o all'Utenza Telefonica, in alcuni casi è necessario effettuare la procedura di attivazione della/le carta/carte collegata/e al Dispositivo Mobile o all'Utenza Telefonica.

### **Attivazione del Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile su una Carta per la tecnologia HCE:**

1. Dopo aver confermato il collegamento della carta a "Pagamento POS" si riceve un messaggio PUSH sul proprio Dispositivo Mobile
2. Cliccare sul messaggio ricevuto e, se non già fatto, inserire le credenziali di accesso al servizio a distanza della Banca
3. Inserire il suo PIN che è il codice che utilizzerà per autorizzare tutti i pagamenti effettuati tramite il Dispositivo Mobile. Il PIN è uguale per tutte le carte collegate)
4. Confermare il PIN inserito

Dopo aver confermato il PIN la ricezione del primo messaggio (PUSH) la informa della conclusione dell'attivazione di "Pagamento POS" e, quindi, può incominciare ad effettuare i Pagamenti tramite il Dispositivo Mobile a valere sulla Carta.

Per le altre Carte eventualmente collegate a "Pagamento POS", non si applica la procedura sopra descritta. Dopo aver confermato il collegamento, si riceve un messaggio PUSH sul proprio Dispositivo Mobile. Tale messaggio vale come attivazione della Carta; ne consegue che potrà essere immediatamente utilizzata per effettuare i pagamenti tramite il Dispositivo Mobile secondo quanto previsto nel capitolo "Modalità di utilizzo del Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile".

### **Attivazione del profilo per la tecnologia SIM Based (solo per Carte operanti su circuito Visa)**

1. Dopo aver confermato il collegamento della carta riceve un messaggio SMS sul proprio Dispositivo Mobile
2. Accedere alla funzionalità "Opzione PAyGO", inserendo se necessario le credenziali di riconoscimento del servizio a distanza
3. Cliccare sulla carta che intende attivare
4. Inserire il PIN relativo alla carta selezionata
5. Confermare il PIN
6. Scegliere una tra le seguenti modalità di pagamento:
  - a. "**“PIN PayGO Sempre” OFF**: se si sceglie questa modalità di pagamento, proposta di default, verrà richiesto di inserire il PIN sul Dispositivo Mobile solo per autorizzare acquisti di importo superiori a 25 Euro a valere sulla carta selezionata, secondo quanto previsto nel capitolo “Modalità di utilizzo del Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile”;
  - b. "**“PIN PayGO Sempre” ON**: se si sceglie questa modalità di pagamento, verrà richiesto di inserire il PIN sul Dispositivo Mobile per autorizzare tutti gli acquisti a valere sulla carta selezionata, secondo quanto previsto nel capitolo “Modalità di utilizzo del Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile”.

- richiesto di inserire il PIN sul Dispositivo Mobile solo per autorizzare acquisti di importo superiori a 25 Euro a valere sulla carta selezionata, secondo quanto previsto nel capitolo “Modalità di utilizzo del Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile”;
- b. "**“PIN PayGO Sempre” ON**: se si sceglie questa modalità di pagamento, verrà richiesto di inserire il PIN sul Dispositivo Mobile per autorizzare tutti gli acquisti a valere sulla carta selezionata, secondo quanto previsto nel capitolo “Modalità di utilizzo del Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile”.

La procedura appena descritta per l'attivazione è obbligatoria per tutte le carte operanti sul circuito VISA. Per ogni carta occorre quindi creare un PIN. Anche a seguito della sostituzione di una carta ai sensi del capitolo “Collegamento della Carta a “Pagamento POS””, occorre procedere all'attivazione della carta sostitutiva con le stesse modalità.

Per le carte operanti sul circuito Mastercard, dopo aver confermato il collegamento di ciascuna carta all'Utenza Telefonica, si riceve un messaggio SMS sul Dispositivo Mobile. Tale messaggio vale come attivazione della carta; ne consegue che la Carta potrà essere immediatamente utilizzata per effettuare i pagamenti secondo quanto previsto nel capitolo “Modalità di utilizzo del Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile”. La procedura appena descritta è valida anche in caso di sostituzione di una carta Mastercard ai sensi del capitolo “Collegamento della Carta al Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile”.

### **ASSOCIAZIONE DISPOSITIVO MOBILE E/O UTENZA TELEFONICA AL SERVIZIO PAGAMENTI POS**

L'iniziale associazione di un Dispositivo Mobile o di una 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”.

Inoltre è possibile sostituire il Dispositivo Mobile o l'Utenza Telefonica in precedenza associati con le modalità di seguito descritte.

### **Sostituzione del Dispositivo Mobile per tecnologia HCE**

1. Scaricare l'App "La tua banca" sul nuovo Dispositivo Mobile
2. Accedere alle "Opzioni PAyGO" della App "La tua banca" (Se non già fatto inserire le credenziali del servizio a distanza)
3. Confermare la volontà di associare il nuovo Dispositivo Mobile a Pagamenti POS
4. A seguito della conferma, viene visualizzata la lista delle carte di cui lei è titolare. Tutte le carte in precedenza collegate a Pagamenti POS sono già selezionate. E' possibile modificare la scelta visualizzata (aggiungendo o eliminando le carte)
5. Inserire l'O-Key per confermare l'associazione del nuovo Dispositivo Mobile

Prima di effettuare i Pagamenti tramite il nuovo Dispositivo Mobile, si dovrà procedere all'attivazione a Pagamenti POS sul nuovo dispositivo con le modalità descritte nel capitolo "*Attivazione del Servizio Pagamenti POS con dispositivo mobile*".

L'associazione di un Dispositivo Mobile al Servizio Pagamenti POS mediante credenziali del servizio a distanza diverse da quelle utilizzate per una precedente associazione del medesimo dispositivo determina l'automatica cancellazione di detta precedente associazione.

### **Sostituzione del Dispositivo Mobile per tecnologia SIM Based**

1. Inserire la SIM NFC corrispondente all'Utenza Telefonica utilizzata per la prima associazione a "Pagamento POS" nel nuovo Dispositivo Mobile
2. Installare l'applicazione TIM Wallet sul nuovo Dispositivo Mobile
3. Effettuare il processo di "login" dell'applicazione TIM Wallet seguendo le istruzioni a video

Al termine di queste operazioni, non rimane che procedere con l'attivazione di "Pagamento POS" per ciascuna Carta Visa collegata con le modalità descritte nel capitolo "*Attivazione al Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile*". Ricordiamo che le carte operanti su circuito Mastercard sono automaticamente attivate al termine della procedura.

Se il Dispositivo Mobile ove ha inserito la SIM NFC era stato in precedenza associato a "Pagamento POS" con la tecnologia HCE, il processo di attivazione descritto nel capitolo "*Attivazione al Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile*" potrà essere effettuato solo a seguito della disattivazione dello stesso servizio con le modalità descritte nel capitolo "*Disattivazione al Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile*".

### **Sostituzione dell'Utenza Telefonica e della SIM associate al Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile**

L'associazione a "Pagamento POS" di una nuova Utenza Telefonica e di una nuova SIM deve essere preceduta dall'eliminazione del Profilo Operativo in essere così come descritto nel capitolo "*Disattivazione al Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile*".

Successivamente, deve essere effettuato il collegamento di ciascuna carta a "Pagamento POS" e l'attivazione di ciascuna carta collegata così come descritto rispettivamente nei capitoli "*Collegamento della Carta al Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile*" e "*Attivazione del Servizio Pagamenti POS con Dispositivo Mobile*". Ricordiamo che per le carte operanti su circuito Mastercard, dopo il collegamento al Servizio Pagamenti POS si riceve un messaggio SMS sul Dispositivo Mobile e che tale messaggio vale come attivazione della carta.

### **Sostituzione della SIM corrispondente all'Utenza Telefonica associata al Servizio Pagamenti POS**

Se ha sostituito la SIM corrispondente all'Utenza Telefonica associata al Servizio Pagamenti POS (ad es. per guasto) deve procedere nel seguente modo:

1. Inserire la nuova SIM TIM NFC nel Dispositivo Mobile
2. Effettuare il processo di Login dell'applicazione TIM Wallet (precedentemente installata sul Dispositivo Mobile) seguendo le istruzioni a video

Al termine di queste operazioni, non rimane che procedere all'attivazione di ciascuna Carta collegata secondo i processi descritti rispettivamente al "*Attivazione del Servizio Pagamenti POS*". Ricordiamo che per le carte operanti su circuito Mastercard, dopo il collegamento al Servizio Pagamenti POS si riceve un messaggio

SMS sul Dispositivo Mobile e che tale messaggio vale come attivazione della carta.

Se il nuovo Dispositivo Mobile ove ha inserito la SIM NFC era stato in precedenza associato al Servizio Pagamenti POS con la tecnologia HCE, potrà effettuare la procedura di attivazione così come descritto nel capitolo “Attivazione di PAyGO” solo dopo aver effettuato la disattivazione di PAyGO per la tecnologia HCE così come descritto nel capitolo “Disattivazione di PAyGO”.

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

#### **CARTE MASTERCARD e VISA con tecnologia HCE**

Per effettuare il pagamento dovrà:

1. Accedere alla funzione “PAyGO” presente all’interno della App “La tua banca” (sezione Move and Pay);
2. Selezionare la carta su cui effettuare il pagamento (o confermare la carta visualizzata in primo piano che è l’ultima utilizzata per pagare);
3. Cliccare sulla carta per avviare il pagamento
4. Inserire il PIN nell’apposita schermata;
5. Avvicinare il dispositivo mobile al POS;
6. Verificare l’esito sia sul Dispositivo Mobile che sul POS (per il pagamento fa fede il messaggio riportato sul POS).

Se il Dispositivo Mobile non è connesso ad una rete dati potrebbe apparire un messaggio sul Dispositivo Mobile che informa della necessità di collegarsi ad una rete dati per poter riallineare l’App “La tua banca” con il server della Banca medesima.

#### **CARTE MASTERCARD con tecnologia SIM Based**

Se ha collegato a Pagamenti POS una carta operante sul circuito Mastercard, per effettuare il pagamento dovrà:

1. Accedere alla funzione “PAyGO” presente all’interno della App “La tua banca” (sezione Move and Pay)

2. Selezionare la carta su cui effettuare il pagamento (o confermare la carta visualizzata in primo piano che è l’ultima utilizzata per pagare);
3. Cliccare sulla carta per avviare il pagamento
4. Avvicinare il dispositivo mobile al POS
  - a. se l’importo del pagamento è pari o inferiore a 25 euro non deve digitare alcun codice di autenticazione né firmare la memoria di spesa; il consenso all’esecuzione del pagamento si intende dato mediante avvicinamento del Dispositivo Mobile al POS;
  - b. se l’importo del pagamento è superiore a 25 €, a seconda della tipologia del POS, le sarà richiesto di:
    - c. digitare il PIN della carta fisica sul POS; oppure
    - d. firmare la memoria di spesa.

#### **CARTE VISA con tecnologia SIM Based**

Pagamenti POS è utilizzabile per ciascuna carta con una delle seguenti modalità scelta al momento dell’attivazione o successivamente.

“PIN PayGO sempre” OFF; per effettuare un Pagamento deve:

1. Accedere alla funzione “PAyGO” presente all’interno della App “La tua banca”
2. Scegliere la carta su cui effettuare il pagamento cliccare sulla carta per attivare il pagamento
3. Avvicinare il Dispositivo Mobile al POS
  - a) se l’importo del Pagamento è pari o inferiore a 25 € non deve digitare di alcun codice di autenticazione né firmare la memoria di spesa; il consenso all’esecuzione del pagamento si intende dato mediante avvicinamento del Dispositivo Mobile al POS
  - b) se l’importo del Pagamento è superiore a 25 €, a seconda della tipologia del POS, le sarà richiesto di:
    - digitare il PIN sul proprio Dispositivo Mobile e riavvicinare il Dispositivo Mobile al POS; oppure
    - firmare la memoria di spesa.

“PIN PayGO sempre” ON; per effettuare un pagamento deve:

1. accedere alla funzione “PAyGO” presente all'interno della App “La tua banca”
2. scegliere la carta su cui effettuare il pagamento
3. cliccare sulla carta per avviare il pagamento
4. digitare il PIN relativo alla Carta
5. avvicinare il dispositivo mobile al POS

#### **Modifica della modalità di pagamento (funzione disponibile solo per carte Visa con tecnologia SIM Based)**

E' sempre possibile modificare la modalità di pagamento scelta relativamente a ciascuna carta operante su circuito Visa.

Nel caso in cui si voglia modificare la modalità di pagamento da “**PIN PayGO sempre**” ON a “**PIN PayGO sempre**” OFF e viceversa deve:

1. Accedere all'App “La tua banca” digitando, se non già fatto, le credenziali del servizio a distanza della Banca
2. Accedere alla funzione “Opzioni PAyGO” presente all'interno della sezione Move and Pay
3. Selezionare la carta
4. Scegliere la modalità “**PIN PayGO sempre**” ON o “**PIN PayGO sempre**” OFF
5. Se si passa dalla modalità “**PIN PayGO sempre**” ON a “**PIN PayGO sempre**” OFF la richiesta deve essere confermata con l'inserimento del PIN della carta

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

##### **Prima modalità di scollegamento carta da Pagamenti POS**

1. Accedere alle “Opzioni PAyGO” della APP “La tua banca” (se non già fatto inserire le credenziali del servizio a distanza della Banca);
2. Cliccare sulla funzione “Modifica Profilo”; visualizzerà le carte già collegate al Profilo Operativo e le carte che non sono state collegate in precedenza di cui è titolare

3. Deselezionare la carta che si intende eliminare da Pagamenti POS (è possibile eliminare più di una carta contemporaneamente, anche tutte le carte collegate)
4. Inserire l'O-Key per confermare la scelta

##### **Seconda modalità di scollegamento carta da Pagamenti POS**

1. Accedere alle “Opzioni PAyGO” della APP “La tua banca” (Se non già fatto inserire le credenziali del servizio a distanza della Banca); a seguito dell'accesso, visualizzerà tutte le carte che sono state collegate in precedenza
2. Cliccare sulla carta che si intende eliminare
3. Cliccare sulla funzione di “Rimuovi carta”
4. Inserire l'O-Key per confermare la scelta

Lo scollegamento di una carta collegata in precedenza utilizzando la tecnologia SIM Based, comporta anche la disattivazione di Pagamenti POS con riguardo a tale carta. Pertanto, per utilizzare nuovamente Pagamenti POS con la stessa carta oltre a procedere al collegamento della carta all'Utenza Telefonica, occorre effettuare l'attivazione della carta stessa.

Lo scollegamento di una carta collegata in precedenza utilizzando la tecnologia HCE, non comporta invece la disattivazione di Pagamenti POS con riguardo a tale carta. Pertanto, per utilizzare nuovamente Pagamenti POS con la stessa carta è sufficiente effettuare nuovamente il collegamento della carta al Dispositivo Mobile. Per autorizzare i pagamenti verrà utilizzato il PIN creato precedentemente allo scollegamento.

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

La disattivazione di Pagamenti POS comporta lo scollegamento automatico di tutte le carte collegate a PAyGO nonché l'azzeramento di tutte le operazioni effettuate relativamente a tali carte in fase di prima attivazione.

E' possibile effettuare la disattivazione dall'App “La tua banca” sia dal suo internet banking.

## **Disattivazione dall'App La tua banca**

1. Accedere alle "Opzioni PAyGO" della App "La tua banca" (se non già fatto inserire le credenziali del servizio a distanza della Banca); a seguito dell'accesso, visualizzerà tutte le carte che sono state collegate in precedenza
2. Cliccare sulla funzione di "Elimina profilo"
3. Inserire l'O-Key per confermare la scelta

## **Disattivazione da Internet Banking**

1. Accedere al sito internet della Banca e inserire le credenziali del servizio a distanza della Banca
2. Accedere alla funzionalità PAyGO presente sotto la sezione carte
3. Cliccare sulla funzione di "Elimina profilo"
4. Inserire l'O-Key per confermare la scelta

Prima di eliminare il Profilo Operativo da Internet Banking, occorre procedere al blocco del Profilo Operativo come descritto al capitolo "Blocco di PAyGO".

## **GESTIONE E DIMENTICANZA DEL PIN**

E' possibile modificare il PIN o chiedere uno nuovo. Il processo di modifica è diverso in relazione alla tecnologia utilizzata (HCE o SIM Based).

### **Modifica/Richiesta nuovo PIN PayGO per tecnologia HCE**

1. Accedere alle "Opzioni PAyGO" della APP "La tua banca" (se non già fatto inserire le credenziali del servizio a distanza della Banca)
2. Cliccare sulla funzione di "Modifica PIN PayGO"
3. Inserire l'O-Key per confermare la scelta
4. A seguito della conferma, si riceve un messaggio PUSH
5. Cliccare sul messaggio ricevuto
6. Inserire sulla pagina visualizzata il PIN
7. Confermare il PIN
8. Si riceve un messaggio PUSH che comunica che il cambio PIN è stato effettuato con successo

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

## **Modifica PIN per tecnologia SIM Based (solamente per le carte VISA)**

1. Accedere alle "Opzioni PAyGO" della APP "La tua banca" (se non già fatto inserire le credenziali del servizio a distanza della Banca)
2. Scegliere tra le carte visualizzate quale tra le carte VISA vuole modificare il PIN
3. Inserire il vecchio PIN
4. Inserire il nuovo PIN
5. Confermare il nuovo PIN

## **Richiesta nuovo PIN per tecnologia SIM Based (solamente per le carte VISA)**

Se non ricorda più il PIN di una carta VISA collegata al SIM Based, deve chiamare il numero verde 800.898.014 (+390287109081 da cellulare o dall'estero) per segnalare la sua problematica.

Al termine:

1. Accedere alle "Opzioni PAyGO" della App "La tua banca" (Se non già fatto inserire le credenziali del servizio a distanza della Banca)
2. Scegliere tra le carte visualizzate quale tra le carte VISA vuole modificare il PIN
3. Selezionare la funzionalità di "Recupera PIN"
4. Inserire il nuovo PIN
5. Confermare il nuovo PIN

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

E' possibile procedere al blocco del Profilo Operativo (e quindi della possibilità di effettuare qualsiasi pagamento tramite il Dispositivo Mobile a valere sulle carte collegate) relativamente ad una carta collegata.

I canali che può utilizzare per il blocco sono:

1. Help Desk contattando il numero 800.898.014 o (+39 0287109081 da cellulare o dall'estero)
2. Dal suo internet banking
3. Dal suo Dispositivo Mobile tramite l'App "La tua Banca"

**Blocco del Profilo Operativo da Internet Banking:**

1. Accedere al sito internet della Banca e inserire le credenziali del servizio a distanza della Banca
2. Accedere alla funzionalità PAyGO presente sotto la sezione carte
3. Cliccare sulla funzione di "Blocco profilo"
4. Inserire l'O-Key per confermare la scelta

**Blocco del Profilo Operativo tramite l'App "La tua Banca":**

1. accedere alle "Opzioni PAyGO" della APP "La tua banca" (se non già fatto inserire le credenziali del servizio a distanza della Banca)
2. Cliccare sulla funzione di "Blocco profilo"
3. Inserire l'O-Key per confermare la scelta

**Blocco di una carta collegata al servizio pagamenti pos con dispositivo mobile**

1. Accedere alle "Opzioni PAyGO" della APP "La tua banca" (se non già fatto inserire le credenziali del servizio a distanza della Banca)
2. Scegliere tra le carte visualizzate quella sulla quale si vuole effettuare il blocco
3. Cliccare sulla funzione "Blocco carta"
4. Inserire l'O-Key per confermare il pagamento

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

E' possibile procedere allo sblocco del Profilo Operativo (e quindi ripristinare la possibilità di effettuare tramite il Dispositivo Mobile pagamenti a valere sulle carte collegate) o relativamente ad una carta collegata (ripristinando quindi la possibilità di effettuare pagamenti tramite il Dispositivo Mobile a valere su quella carta).

**Sblocco del Profilo Operativo**

Per effettuare lo sblocco:

1. Accedere alle "Opzioni PAyGO" della APP "La tua banca" (Se non già fatto inserire le credenziali del servizio a distanza della Banca)

2. Cliccare sulla funzione di "Sblocco profilo"
3. Inserire l'O-Key per confermare la scelta

**Sblocco del servizio pagamenti pos con dispositivo mobile relativamente ad una carta**

Può effettuare lo sblocco di una singola carta collegata nel seguente modo:

1. Accedere alle "Opzioni PAyGO" della APP "La tua banca" (se non già fatto inserire le credenziali del servizio a distanza della Banca)
2. Scegliere tra le carte visualizzate quella sulla quale si vuole effettuare lo Sblocco
3. Cliccare sulla funzione "Sblocco carta"
4. Inserire l'O-Key per confermare il pagamento

## **GUIDA OPERATIVA DEL SERVIZIO MASTERPASS**

Il Servizio MasterPass permette di effettuare acquisti online in modalità 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 Okey a 150,00 importo massimo 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 effettuare 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 (ove non gestito dal negozio online) e potrà 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 Okey 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 Okey 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 Okey, impostati di default a 150,00 euro importo massimo 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 Okey, il servizio è attivo.

### **UTILIZZO DEL SERVIZIO MASTERPASS**

Il servizio consente di effettuare 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 (ove non gestito dal negozio online) e potrà 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 Okey 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 Okey 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.