



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



INTESA SANPAOLO  
PRIVATE BANKING

## GUIDA AI SERVIZI

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") 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 al 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 (inerenti l'attività professionale), non possono invece collegare i rapporti cointestati ne' quelli sui quali sono delegati.

**Il presente documento costituisce parte integrante del contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono". La versione aggiornata della Guida ai Servizi sarà sempre disponibile sul sito della Banca.**

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>CODICI DI IDENTIFICAZIONE</b>	<b>PAG. 4</b>
1.1	CHE COSA FARE SE DIMENTICHI O PERDI I CODICI	PAG. 7
1.2	CHE COSA FARE SE IL DISPOSITIVO O-KEY NON FUNZIONA	PAG. 7
<b>2</b>	<b>ABILITAZIONE DEI RAPPORTI</b>	<b>PAG. 8</b>
2.1	RAPPORTI BANCARI ABILITATI AI SERVIZI	PAG. 8
<b>3</b>	<b>BLOCCO O ESTINZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>PAG. 10</b>
<b>4</b>	<b>LIMITI OPERATIVI</b>	<b>PAG. 11</b>
<b>5</b>	<b>TECNOLOGIA E SICUREZZA</b>	<b>PAG. 14</b>
5.1	REQUISITI TECNOLOGICI	PAG. 14
5.2	SICUREZZA	PAG. 15
<b>6</b>	<b>SERVIZI VIA INTERNET</b>	<b>PAG. 18</b>
6.1	INDIRIZZI WEB	PAG. 18
6.2	PRIMO ACCESSO AL SERVIZIO	PAG. 18
6.3	FUNZIONALITÀ	PAG. 19
6.4	COME CONCLUDERE L'OPERAZIONE DISPOSITIVA	PAG. 25
6.5	LIMITI ORARI E REVOCA DEI SERVIZI BANCARI	PAG. 26
6.6	COMUNICAZIONI	PAG. 31
6.7	RENDICONTAZIONE ONLINE	PAG. 32
6.8	TRADING+	PAG. 36
6.9	COME PROCEDERE IN CASO DI "CADUTE DI LINEA"	PAG. 38
6.10	MOBILE BANKING	PAG. 39
<b>7</b>	<b>SERVIZI VIA TELEFONO</b>	<b>PAG. 42</b>
7.1	I NUMERI PER ACCEDERE AI SERVIZI	PAG. 42
7.2	PRIMO ACCESSO AI SERVIZI	PAG. 42
7.3	FUNZIONALITÀ	PAG. 43
<b>8</b>	<b>SERVIZI VIA CELLULARE</b>	<b>PAG. 47</b>
8.1	FUNZIONALITÀ	PAG. 47
8.2	PRIMO ACCESSO AI SERVIZI	PAG. 47
8.3	LOGIN PER POCKET PC	PAG. 48
8.4	MESSAGGISTICA SMS	PAG. 49
<b>9</b>	<b>IL SERVIZIO CLIENTI</b>	<b>PAG. 54</b>
9.1	ACCESSO AL SERVIZIO CLIENTI	PAG. 54

## 1 CODICI DI IDENTIFICAZIONE

La modalità di riconoscimento sui 3 canali è univoca e 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 o 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.

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.

Dopo 5 tentativi consecutivi di accesso al singolo servizio (internet, telefono, cellulare o Servizio Clienti) 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.

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, cellulare e telefono. 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, cellulare e telefono
- per confermare le operazioni dispositive su tutti i canali,



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.

## CONSIGLI PER LA SICUREZZA

**I codici di identificazione 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.

## 1.1 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.

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 chiami il Servizio via telefono o il Servizio Clienti per richiedere l'immediato blocco dei servizi (vedi cap. 3).

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

## 1.2 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>1</sup>, depositi amministrati e rubriche fondi abilitare ai Servizi via internet, cellulare e telefono e se abilitare i rapporti solo alle funzionalità rendicontative o anche a quelle dispositive. Può abilitare in modalità rendicontativa le gestioni patrimoniali, i rapporti pronti contro termine e le rubriche polizze.

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 (rapporti inerenti l'attività 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.

### ABILITAZIONE DI RAPPORTI E MODIFICA DEL TIPO DI ABILITAZIONE

Successivamente all'apertura del contratto Servizi via internet, cellulare e telefono è possibile: modificare il tipo di abilitazione sui rapporti; abilitare nuovi rapporti e, nel caso di contratti intestati a persone giuridiche, modificare il tipo di abilitazione/canale attribuita ai

<sup>1</sup> Sui conti correnti in divisa estera è disponibile soltanto il servizio di bonifico estero.

delegati.<sup>2</sup> Per effettuare tali modifiche è sufficiente rivolgersi alla sua Filiale. Non dimentichi di raccogliere le firme dei cointestatari del suo conto per effettuare nuove abilitazioni.

Inoltre, attraverso i Servizi via internet, è possibile ridurre autonomamente il livello di abilitazione dei rapporti collegati ai Servizi via internet, cellulare e telefono (passando cioè da dispositivo a rendicontativo) utilizzando l'apposita funzionalità a disposizione nell'area riservata del sito<sup>3</sup>.

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

### DISABILITAZIONE DI SINGOLI RAPPORTI

Può disabilitare un suo rapporto rivolgendosi alla sua Filiale oppure attraverso l'apposita funzionalità messa a disposizione sul sito Internet della Banca<sup>4</sup>.

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 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.

<sup>2</sup> A cura del legale rappresentante la società/ente o del libero professionista intestatario del contratto.

<sup>3</sup> Per i contratti intestati a persone giuridiche, l'abilitazione, la modifica e la disabilitazione dei rapporti possono essere richiesti solo dal legale rappresentante l'ente/società. Attraverso il sito Internet la modifica e la disabilitazione dei rapporti possono inoltre essere effettuate autonomamente dal delegato espressamente indicato dal legale rappresentante a valere su qualsiasi utenza collegata al contratto.

<sup>4</sup> Per i contratti intestati a persone giuridiche, l'abilitazione, la modifica e la disabilitazione dei rapporti possono essere richiesti solo dal legale rappresentante l'ente/società. Attraverso il sito Internet la modifica e la disabilitazione dei rapporti possono inoltre essere effettuate autonomamente dal delegato espressamente indicato dal legale rappresentante a valere su qualsiasi utenza collegata al contratto.

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.

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

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

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

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

## LIMITI OPERATIVI PERSONE FISICHE

	Bonifici <sup>1</sup>	Altri pagamenti <sup>2</sup>	Nego. titoli <sup>3</sup>	Nego. fondi <sup>4</sup>
Internet	giornaliero 75.000 €	giornaliero 75.000 €	singolo ordine max 500.000 €	singolo ordine max 500.000 €
	mensile 500.000 €	mensile 500.000 €		
Trading+	n.d.	n.d.	singolo ordine max 500.000 €	n.d.

  

	Bonifici	Altri pagamenti	Nego. titoli <sup>3</sup>	Nego. fondi <sup>4</sup>
Telefono	giornaliero 75.000 €	-	-	-
	mensile 500.000 €	-		

  

Negoziazione titoli	
Cellulare	Singolo ordine max 500.000 €

## LIMITI OPERATIVI PERSONE GIURIDICHE

	Bonifici <sup>1</sup>	Altri pagamenti <sup>2</sup>	Negoziat. Titoli <sup>3</sup>	Negoziat. Fondi <sup>4</sup>
Internet	giornaliero 75.000 €	giornaliero 75.000 €	singolo ordine max 500.000 €	n.d.
	mensile 500.000 €	mensile 500.000 €		

  

	Bonifici	Altri pagamenti	Negoziat. Titoli <sup>2</sup>	Negoziat. Fondi <sup>3</sup>
Telefono	giornaliero 75.000 €	-	-	-
	mensile 500.000 €	-		

  

Negoziazione titoli	
Cellulare	Singolo ordine max 500.000 €

<sup>1</sup> Bonifico Italia, Bonifico Europeo Unico, Bonifico Estero. Il limite giornaliero e mensile è riferito ad ogni singolo servizio di pagamento

<sup>2</sup> Bollettini postali, Tasse Universitarie, 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.

## 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 corredato 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);
- Versione beta Internet Explorer 8.0 non supportato.

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.

## 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.

## 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 crittazione** di tipo SSL a 128 bit , compatibile AES 256 bit, basato sul protocollo Secure Sockets Layer che rappresenta lo **standard più avanzato** per la rete internet.

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 suo profilo - Dati personali**, la invitiamo quindi a mantenerlo sempre aggiornato. In caso di variazione del numero di cellulare, per ragioni di sicurezza, verrà inviato un sms di avvenuta variazione. Qualora nella sezione **Il suo 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 suo 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 INDIRIZZO WEB

L'accesso ai Servizi via internet avviene dal sito della Banca [www.intesasanpaoloprivatebanking.it](http://www.intesasanpaoloprivatebanking.it), sul quale è anche disponibile la versione aggiornata della Guida ai Servizi.

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

**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 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 banca;
- cliccare sul bottone Accesso ai servizi via internet;
- scegliere la funzione 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 sono presenti le sezioni:

- **Avvisi**, dove trovare le informazioni utili per l'accesso e la disponibilità dei Servizi via internet.
- **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:

- **Estratto conto e documenti**, in cui è possibile consultare le comunicazioni inerenti i Servizi via internet, cellulare e telefono e ricevere i documenti relativi ai rapporti abilitati al servizio di Rendicontazione on line. E' inoltre possibile abilitare i singoli rapporti bancari alla Rendicontazione on line;
- **Comunicazioni**, in cui è possibile consultare le comunicazioni a Lei riservate;
- **Agenda**, in cui è possibile consultare scadenze e spese, sia inserite da lei sia inserite automaticamente dalla banca;
- **Il suo profilo**, in cui è possibile consultare e modificare le abilitazioni inerenti i Servizi via internet, cellulare e telefono suddivisa nelle seguenti aree:
  - **Coordinate**, 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.

- **Condizioni**, per consultare le condizioni applicate ai depositi titoli abilitati.
- **Dati personali**, per consultare la propria anagrafica e inserire l'indirizzo della propria casella elettronica.
- **Avvisi via SMS**, per attivare o modificare avvisi sull'operatività del conto o di titoli via SMS.
  - Per i titolari minorenni**: funzionalità non disponibile.
- **Sicurezza**, per variare il suo codice PIN - tale codice non ha scadenza, ma può modificarlo in qualunque momento - e verificare ed eventualmente modificare, i limiti operativi<sup>5</sup> delle operazioni di pagamento effettuabili attraverso i Servizi via internet, cellulare e telefono.

Dal menù verticale posto a sinistra si accede alle sezioni:

- **Servizio Clienti**, in cui si trovano il numero telefonico del Servizio Clienti e alcune informazioni utili per l'assistenza e la sicurezza.
- **Menù personale**, da cui è possibile accedere direttamente alle funzioni dispositive più usate.
  - Servizi bancari**, in cui si trovano le funzioni informative e dispositive connesse al conto corrente e alle carte di credito.**Per i titolari minorenni**: funzionalità operative non disponibili.
- **Pagamenti**, in cui si trovano i principali servizi di ricariche e pagamenti vari (F24, bollettini, Mav ecc).
  - Per i titolari minorenni**: funzionalità operative non disponibili.
- **Investimenti**, in cui si trovano le funzionalità informative e operative connesse con i propri investimenti, l'informativa di borsa e le watchlist.
  - Per i titolari minorenni**: funzionalità operative non disponibili.
- **Prodotti Online**, in cui si trovano servizi e prodotti riservati alla clientela<sup>6</sup>.
  - Per i titolari minorenni**: funzionalità operative non disponibili.
- **Utilità**<sup>7</sup>, da cui è possibile scaricare applicazioni di Mobile Banking e il certificato Firma Digitale e accedere alla Rendicontazione Online, agli Avvisi SMS e alla sezione Coordinate e abilitazioni.

<sup>5</sup> Per le persone giuridiche queste funzioni sono disponibili solo per il delegato espressamente indicato dal legale rappresentante.

<sup>6</sup> Le SIM telefoniche sono disponibili solo per clienti persone fisiche.

<sup>7</sup> Disponibile solo per persone fisiche.

**Per i titolari minorenni:** Firma Digitale e Avvisi SMS non disponibili

## SERVIZIO CLIENTI

In quest'area troverà le seguenti informazioni:

- **Assistenza:** per consultare numeri di telefono ed orari del Servizio Clienti.
- **Emergenza carte:** per consultare i numeri verdi gratuiti da contattare in caso di furto o smarrimento della sua carta bancomat o della sua carta di credito.
- **Guida ai servizi:** per scaricare la versione aggiornata della presente Guida ai Servizi via internet, cellulare e telefono.
- **Domande frequenti:** per consultare le domande più frequenti dalla clientela.
- **Sicurezza:** per verificare i requisiti di sicurezza e di navigazione adottati dal sito internet.

## SERVIZI BANCARI

In quest'area troverà le seguenti funzionalità disponibili per i rapporti abilitati:

- **Saldo e movimenti conto corrente,** per consultare i movimenti dei conti correnti.
- **Saldo e movimenti carte,** per consultare i movimenti delle carte di debito e credito abilitate al servizio Internet e per visualizzarne gli estremi.
- **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.  
**Per i titolari minorenni:** funzionalità non disponibile.
- **Bonifici,** che contiene:
  - **Bonifico Italia, Bonifico europeo, Bonifico estero e Revoca e archivio bonifici** (è inoltre disponibile una funzione di Rubrica beneficiari bonifici, per memorizzare i

beneficiari che vengono utilizzati più frequentemente ed inserire bonifici).

- **Giroconto,** per spostare fondi tra i rapporti abilitati ad Internet.

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

## PAGAMENTI

In quest'area trova le seguenti funzionalità disponibili per i rapporti abilitati:

- **Ricariche cellulare,** per ricaricare i cellulari di tutti gli operatori telefonici.
- **Attivazione carte servizi,** per attivare le carte servizi TIM e Vodafone.
- **Ricarica carte TV,** per ricaricare le tessere Mediaset.
- **Modello F24, imposte e contributi** attraverso il quale è possibile pagare o prenotare il pagamento del Modello F24, oppure consultare quelli pagati precedentemente.
- **Bollettino Postale,** grazie al quale pagare bollettini postali premarcati e bollettini postali bianchi incassati per il tramite di Poste Italiane.
- **Domiciliazione utenze,** attraverso il quale domiciliare le bollette delle aziende che prevedono la gestione elettronica delle domiciliazioni. Inoltre attraverso questa funzione è possibile gestire revocche e modifiche a domiciliazioni già attive o consultare i pagamenti effettuati.
- **Canone TV,** per pagare il canone relativo al proprio abbonamento.
- **Tasse universitarie,** per pagare le tasse universitarie a favore degli atenei convenzionati con la Banca.
- **MAV,** per pagare i bollettini MAV bancari e postali.
- **RAV,** per pagare i bollettini RAV.
- **RIBA,** per pagare Ricevute Bancarie e Conferme d'ordine.
- **Addebito Diretto Unico Europeo,** 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.
- **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.

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

## INVESTIMENTI

Sono presenti in quest'area:

- **Patrimonio**, dove visualizzare la situazione aggiornata dei rapporti di investimento (Deposito amministrato, Rubriche fondi, Gestioni patrimoniali<sup>8</sup>, Pronti contro Termine, Rubriche Polizze) e conti correnti collegati abilitati ai Servizi via internet.

**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, Pronti contro Termine, Rubriche Polizze.

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

- **Analisi patrimonio**, consente di visualizzare le informazioni relative al contratto di servizio e al profilo finanziario risultante dal questionario MiFID compilato in Filiale.
- **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.
- **Ricerca titoli**: per effettuare la ricerca di strumenti finanziari quotati per descrizione, per codice ISIN oppure tramite la ricerca avanzata.
- **Ricerca fondi e sicav**: per effettuare la ricerca di fondi comuni e comparti di sicav per descrizione, codice ISIN, casa di gestione, oppure tramite la ricerca avanzata.
- **Quotazioni di azioni e 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>9</sup>) da cui è possibile inserire ordini di compravendita. Inoltre per ogni titolo è possibile:
  - visualizzare le informazioni anagrafiche di dettaglio;

---

<sup>8</sup> Si precisa che le informazioni disponibili tramite il Servizio non sostituiscono il Rendiconto di Gestione previsto dalla normativa in materia di servizi di investimento. Le informazioni disponibili attengono al controvalore della Gestione Patrimoniale, con un'esposizione dettagliata per Asset Class, Divisa e Area geografica.

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

- analizzare l'andamento del titolo tramite grafici base e avanzati;
- visualizzare le ultime notizie.
- **Quotazioni di fondi e sicav:** in cui vengono espresse i valori quota e le performance dei fondi disponibili; inoltre per ogni fondo è possibile:
  - inserire ordini di compravendita;
  - prendere visione di schede fondo approfondite.
- **Quotazioni di 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>10</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.

**Quotazioni di altri strumenti (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>11</sup>).

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

## PRODOTTI ONLINE

In quest'area sono inseriti i prodotti acquistabili direttamente dal sito:

- **SIM Nòverca**, per ordinare la SIM Nòverca che consente di disporre di una serie di servizi informativi e dispositivi sul conto corrente.

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

## UTILITA'

In quest'area sono disponibili:

- **Scarica mobile banking**, che consente di richiedere un applicativo da scaricare sul cellulare per usufruire di maggiori funzionalità tramite telefono cellulare (informazioni sul conto

<sup>10</sup> Servizio disponibile esclusivamente per la clientela privata.

<sup>11</sup> Servizio disponibile esclusivamente per la clientela privata.

corrente e sulle quotazioni delle azioni di Borsa Italiana, bonifici, ricariche telefoniche<sup>12</sup>).

- **Rendicontazione online**, per abilitare la ricezione della documentazione della banca (estratti conto, documenti di sintesi ecc) in formato elettronico.

**Coordinate e abilitazioni**, dove sono espresse 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 o di titoli via SMS.

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

## 6.4 COME CONCLUDERE L'OPERAZIONE DISPOSITIVA

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

La fase di CONFERMA prevede una pagina con il riepilogo dei dati immessi, 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 Estratto conto e documenti.

<sup>12</sup> Servizio disponibile solo per i cellulari di nuova generazione indicati nell'area riservata. Per gli smartphones e i tablet con sistema operativo iOS (iPhone e iPad) è possibile scaricare l'applicativo direttamente da App Store o da iTunes. Per gli smartphones con sistema operativo Android, è possibile scaricare l'applicativo da Android Market.

## 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</b>
Limite orario (cut-off)	Ore 17:30 dei giorni lavorativi bancari
Revoca	L'ordine di bonifico impartito 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 estero</b>
Limite orario (cut-off)	Ore 16:00 dei giorni lavorativi (escluse le festività internazionali)
Revoca	L'ordine di bonifico impartito entro le ore 16:00 di un giorno lavorativo è revocabile entro il medesimo orario del giorno di inserimento. I bonifici inseriti dopo le ore 16:00 di un giorno lavorativo o disposti in un giorno festivo sono revocabili entro le ore 16:00 del primo giorno lavorativo successivo.

Tipologia pagamento	<b>Giroconto, Ricarica cellulare, Ricarica carte prepagate, Ricarica carte TV, Attivazione carta servizi, F24, 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>Tasse Universitarie, MAV, RIBA</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>Acquisto SIM Noverca</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

## NORME E AVVERTENZE SUI SERVIZI

### NORME DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO F24

Così come accade in Filiale, **le deleghe di pagamento F24 inserite sono irrevocabili**, pertanto la invitiamo a controllare attentamente tutti i dati inseriti prima di confermare l'inserimento del modello. **In caso di necessità** può sempre contattare il Servizio Clienti.

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 Estratto Conto e Documenti.

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 bollettini postali premarcati o bianchi pagati per il tramite di Poste Italiane è disponibile solo il pagamento immediato, senza possibilità di revoca. Contestualmente alla conclusione dell'operazione, nella sezione Estratto Conto e Documenti, viene inviata la quietanza con il timbro postale comprovante l'avvenuto pagamento.

### 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 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 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 Estratto Conto e Documenti. 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 PAGOINCONTO**

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 "Estratto conto e documenti".

## 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 Estratti conto e documenti.
- Ricordi che attraverso la funzionalità "Lista Ordini" 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.

## 6.6 COMUNICAZIONI

Le comunicazioni tra Banca e cliente sono veicolate attraverso apposite funzionalità presenti sul sito nell'area **Estratto conto e documenti**, nell'area **Comunicazioni** e nell'area **Avvisi** presente in Home Page.

In particolare, in **Estratto conto e documenti** potrà:

- consultare i messaggi (notifiche operative-, informazioni sui nuovi servizi) che le sono pervenuti;
- attivare/disattivare la funzionalità di Rendicontazione on line e accedere alle comunicazioni fornite dalla Banca in formato elettronico a seguito dell'attivazione medesima.

In particolare, in **Comunicazioni** potrà leggere gli avvisi e le notizie inviate dalla Banca.

## AVVERTENZE IN TEMA DI COMUNICAZIONI TRA BANCA E CLIENTE

- Tutti i messaggi e i documenti presenti nella sezione **Estratto conto e documenti** 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 inerente le operazioni effettuate.
- Ove specificamente previsto nella presente Guida in relazione a singole operazioni (es. pagamento F24), le relative note contabili saranno fornite al cliente on line ed altresì inviate al domicilio.

## 6.7 RENDICONTAZIONE ON LINE

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

**Grazie alla Rendicontazione on line 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), le comunicazioni di variazione delle condizioni contrattuali e/o economiche, nonché tutti i documenti che progressivamente verranno gestiti attraverso la funzione di Rendicontazione on line.

Inoltre, la Rendicontazione on line le consente di ricevere automaticamente ogni tre mesi il Bilancio familiare, un documento che permette la rilettura dei movimenti del conto attraverso la loro aggregazione per aree omogenee, per 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 suo profilo**, nella funzione **Dati personali**.

## ABILITAZIONE E DISABILITAZIONE RAPPORTI

Potranno essere abilitati alla funzionalità di Rendicontazione on line esclusivamente i rapporti già abilitati ai Servizi via internet, attraverso la funzionalità **Estratti conto e documentazione** oppure recandosi presso la Filiale presso la quale è acceso almeno uno dei rapporti collegati al contratto Servizi via internet, cellulare e telefono.

Per i contratti "Servizi via internet, cellulare e telefono" sottoscritti a partire dal 12.05.2012, l'attivazione della funzionalità di Rendicontazione on line è automaticamente proposta all'accensione del contratto per tutti i rapporti collegabili 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 on line se è stato collegato almeno un rapporto ai Servizi via internet.

Il Cliente può in qualsiasi momento disattivare la Rendicontazione on line sui singoli rapporti via internet o in filiale con contestuale ripristino dell'invio delle comunicazioni all'ultimo domicilio comunicato alla Banca. Il Cliente può altresì richiedere di disattivare la Rendicontazione on line sul contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono" solo se non vi sono rapporti collegati ai Servizi via internet.

L'attivazione o la successiva disattivazione sarà comunicata dalla Banca tramite messaggio elettronico fornito nella sezione Estratto conto e documenti 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 on line può essere abilitato/disabilitato solo dal legale rappresentante facendone richiesta presso la Filiale.

## CONSULTAZIONE DOCUMENTI

I documenti, in formato PDF, saranno inseriti in un archivio consultabile nella sezione **Estratti 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 on line sono disponibili i seguenti documenti:

- **Documenti relativi al conto corrente:** estratto conto, scalare interessi, documento di sintesi del conto corrente, dell'apertura di credito, contabile pagamenti mav e tasse universitarie effettuati attraverso i Servizi via telefono, Bilancio familiare<sup>13</sup>.
- **Documenti relativi al deposito titoli:** scadenziario titoli, rendiconto titoli, documento di sintesi, lettere e note di eseguito di operazioni in titoli effettuate attraverso i canali diretti e in filiale, avvisi riguardanti operazioni societarie, aumenti di capitale, ecc.
- **Documenti relativi alle carte di pagamento:** estratto conto delle carte di credito, documento di sintesi, comunicazione di variazione delle condizioni.
- **Documenti relativi al rapporto di prestito:** documento di sintesi, comunicazione di variazione delle condizioni.
- **Documenti relativi al contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono":** documento di sintesi, contabile riepilogativa mensile dei bonifici e giroconti effettuati attraverso i Servizi via telefono, contabile pagamenti RAV effettuati attraverso i Servizi via telefono.

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

## ATTENZIONE

- In caso di **rapporto cointestato**, ricordi che i suoi cointestatori possono variare in qualsiasi momento le opzioni di invio da Lei indicate, recandosi in Filiale.
- In caso di attivazione/disattivazione della funzionalità, anche i cointestatori 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**, ricordi che le relative comunicazioni vengono tariffate in base alle condizioni economiche previste per il canale di invio (cartaceo o elettronico) attivo al momento dell'inserimento dell'ordine, indipendentemente dalla data di esecuzione dell'ordine stesso. Per questo motivo, se tra la data di inserimento e la data di esecuzione dell'ordine venisse variata la modalità di invio delle comunicazioni, quelle relative all'operazione in titoli verrebbero tariffate 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 on line: è comunque sempre possibile, recandosi in Filiale, richiedere una copia della documentazione inerente le operazioni effettuate.
- **L'estinzione di un rapporto** comporta l'automatica disattivazione della funzionalità di Rendicontazione on line 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.

---

<sup>13</sup> Documenti previsti per i conti correnti Multibenefit,, Contutto, Zerotondo e Contoprivate

## 6.8 TRADING+

Attraverso il servizio Trading+ può effettuare operazioni in titoli utilizzando la piattaforma di **Trading on line “evoluto”**, uno strumento professionale che Le consente di usufruire anche di molteplici funzionalità informative.<sup>14</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 per millari 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.

Per attivare il servizio deve recarsi presso la sua Filiale. 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 in Filiale, per effettuare il Primo Accesso deve:

- collegarsi al sito [www.intesasanpaoloprivatebanking.it](http://www.intesasanpaoloprivatebanking.it);
- cliccare il tasto **Entra**;
- dalla pagina di accesso cliccare sul link Trading+, una pop up illustrerà il funzionamento del servizio e le consentirà di scaricare il software necessario per operare. Potrà quindi 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 al sito [www.intesasanpaoloprivatebanking.it](http://www.intesasanpaoloprivatebanking.it). 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);
- **Ordini condizionati Stop Loss e Take Profit** su tutti gli strumenti negoziati;
- **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 menù 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 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 sua disposizione sul sito Internet tradizionale (sezioni Il suo profilo ed Estratto conto e documenti).

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

## 6.9 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).**

## 6.11 MOBILE BANKING

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” o nella categoria “Economia” oppure ricercando dal motore di ricerca “La tua banca” e cliccando sul tasto “Installa”;
- **smartphone con sistema operativo Android:** per scaricare l’applicazione è sufficiente accedere all’Android Market ricercando dal motore di ricerca “La tua banca” e cliccando sul tasto “Installa”;
- **Nokia, Motorola, LG, Sony Ericsson, Samsung, BlackBerry:** per scaricare l’applicazione il primo passo è accedere al sito internet della banca, nella sezione “UTILITA’ - Scarica mobile banking”. Dopo aver selezionato il modello di cellulare e aver inserito il numero di telefono, sarà sufficiente cliccare sul tasto Invia numero per ricevere via sms il link utile per scaricare l’applicazione “La tua banca”. L’SMS ricevuto è gratuito; il cliente pagherà la connessione dati in funzione del proprio piano tariffario.

I servizi disponibili, previa abilitazione (vedi sezione 2 della presente Guida):

- **Informativi**
  - **Conto:** per visualizzare il saldo e i movimenti dei propri conti correnti;
  - **Carte:** per visualizzare il saldo/residuo e i movimenti delle proprie carte di credito e prepagate;

- **Quotazioni:** per visualizzare le quotazioni dei titoli quotati sulla Borsa Italiana;
- **Deposito/Patrimonio:** per visualizzare l'elenco e il controvalore dei titoli presenti nei propri depositi amministrati, rubriche fondi.
- **Dispositivi**
  - **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;
  - **Revoca bonifici:** per revocare i bonifici inseriti.
- Inoltre, per gli **iPad** sono disponibili anche i seguenti servizi:
  - **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;
  - **Bollettini Postali:** per effettuare il pagamento diretto ed immediato dei bollettini postali premarcati ed in bianco generici relativi ai conti correnti postali che consentono la modalità di pagamento on-line; tale servizio è fornito in collaborazione con Poste Italiane;
  - **Cerca ATM:** per individuare in mappa gli ATM più vicini grazie alla funzione di geolocalizzazione fornita da Google Maps (senza effettuare login);
  - **Cerca Filiali:** per individuare in mappa le filiali più vicine grazie alla funzione di geolocalizzazione fornita da Google Maps (senza effettuare login);
  - **Numeri Utili:** per visualizzare i numeri telefonici del Servizio Clienti e i numeri da utilizzare in caso di Emergenza Carte (senza effettuare login);
  - **Servizio Clienti:** per accedere alla pagina ufficiale Facebook del Gruppo Intesa Sanpaolo (senza effettuare login);
  - **Glossario:** per consultare e ricercare una raccolta di voci riguardanti temi economici e bancari (senza effettuare login);

- **FAQ** (senza effettuare login);
- **NEWS:** per visualizzare notizie fornite da fonti interne ed esterne aggregate per area tematica (senza effettuare login). 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;
  - Moda e lusso;
  - Crea canale: è possibile aggiungere canali personalizzati.

Per i clienti titolari del contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono" che abbiano attivato il canale via internet e che dispongano di una **Extended SIM Nòverca** - l'operatore telefonico mobile di Acotel e Intesa Sanpaolo - è possibile accedere ai seguenti servizi\* internet della banca:

- **Saldo:** per controllare il saldo del conto corrente;
- **Movimenti:** per visualizzare gli ultimi movimenti contabilizzati sul conto corrente;
- **Ricarica cellulare:** per ricaricare il credito telefonico del proprio cellulare;
- **Ricarica carte:** per ricaricare le proprie carte prepagate;
- **Pagamento bollettini postali:** per pagare i bollettini postali premarcati;

\* Tali servizi sono disponibili nei limiti ed alle condizioni previste dal contratto relativo ai Servizi via Internet, Cellulare e Telefono.

## 7 SERVIZI VIA TELEFONO

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

### 7.1 I NUMERI PER ACCEDERE AI SERVIZI

Il Servizio Clienti di Intesa Sanpaolo Private Banking è a sua disposizione al **numero 800 99 55 33** (dall'estero: +39.011.80.19.111) con le seguenti modalità:

- Funzione 1: servizio con operatore, da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 22.00 e sabato dalle 9.00 alle 15.00
- Funzione 2: servizio con risponditore automatico, disponibile tutti i giorni ad orario continuato.

### 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 o il numero verde dedicato ai Servizi via telefono.

Una volta effettuato il Primo Accesso su uno di questi due 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;
- la telefonata viene trasferita ad operatore.

**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 feriali 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**<sup>15</sup>;
- **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);

<sup>15</sup> Le operazioni di bonifico Italia richieste dopo le ore 17:30 (dopo le ore 19:00 per le operazioni di bonifico europeo unico e dopo le 16:00 per le operazioni di bonifico estero) dal lunedì al venerdì ed il sabato sono considerate prenotate; verranno pertanto "eseguite" il primo giorno lavorativo successivo con data e valuta richiesta.

- **tasse universitarie;**
- bollettini RAV (pagamento tributi e cartelle esattoriali) e MAV;

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.

## OPERATIVITÀ IN TITOLI

- compravendita obbligazioni e bond esteri;
- compravendita e sottoscrizione titoli di Stato;
- compravendita titoli azionari italiani e sui principali mercati esteri;
- compravendita Fondi e Sicav delle principali case di investimento;
- aumenti di capitale;

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
Esiti 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 e dai computer palmari Pocket PC (PDA).

### **8.1 FUNZIONALITA'**

Utilizzando i Servizi via cellulare potrà:

- consultare i suoi rapporti bancari;
- accedere all'informativa di Borsa Italiana;
- negoziare titoli azionari Italia (solo con PDA);
- consultare la Lista Ultimi Ordini (solo con PDA);
- revocare i tuoi Ordini (solo con PDA);
- effettuare ricariche cellulari;
- inserire Alert su titoli azionari quotati sulla Borsa italiana;
- consultare i Portafogli virtuali (solo PDA);
- ricevere informazioni sull'andamento degli indici di borsa italiani e le quotazioni dei titoli azionari quotati sulla borsa italiana;
- disporre bonifici in Italia e in Europa (BEU, il bonifico europeo unico), sui 31 Paesi aderenti alla SEPA (solo con applicativo 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 ai seguenti Centri servizi:

**TIM - Vodafone - Wind - 3**

**339-9992303**

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

**SP spazio A spazio 03239<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 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 032399999999 22222 123456** al numero 92303

## 8.3 LOGIN PER COMPUTER PALMARE (PDA)

Il sito PDA della banca è ospitato all'indirizzo:

[www.intesasanpaoloprivatebanking.com/pda](http://www.intesasanpaoloprivatebanking.com/pda)

Per utilizzare il servizio Mobile, nella pagina di accesso:

- cliccare su **Login**;
- inserire il suo **Codice Titolare**;
- inserire il suo **Codice PIN**;
- inserire il suo **Codice O-Key** e cliccare su **Conferma**. Per ottenere il Codice O-Key è sufficiente premere il pulsante sul dispositivo che le è stato consegnato in Filiale.

Dopo pochi secondi, sullo schermo del suo cellulare o del suo palmare, apparirà il menù principale.

## ATTENZIONE

- Per visualizzare correttamente il sito per PDA occorre selezionare la funzionalità **VISUAL → Adatta allo schermo** (per le versioni inglesi **VIEW →Fit to screen**).

## 8.4 MESSAGISTICA 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 dispositive**, 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
<b>SP spazio B</b>	Visualizza l'andamento degli Indici FTSE ITALIA All Share e FTSE MIB
<b>SP spazio B spazio &lt;codice titolo1 Sole24Ore&gt; spazio &lt;codice titolo2 Sole24Ore&gt; spazio &lt;codice titolo3 Sole24Ore&gt;</b>	Visualizza un'informazione sintetica sui tre titoli indicati.

## CONTROVALORE

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

## ESEGUITI

Messaggio	Descrizione
SP spazio E	Invia sul suo cellulare gli eseguiti della giornata
SP spazio E spazio I	Invia sul suo cellulare gli eseguiti della giornata borsistica precedente
SP spazio EF spazio <numero di fax>	Invia sul numero di fax indicato gli eseguiti della giornata
SP spazio EF spazio I spazio <numero di fax>	Invia sul numero di fax indicato gli eseguiti della giornata borsistica precedente

## ALERT<sup>16</sup>

Messaggio	Descrizione
SP spazio AI spazio <codice titolo Sole24Ore> spazio <prezzo limite> spazio <verso>	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
SP spazio AL	Visualizza la lista degli alert ancora attivi
SP spazio AR spazio <codice titolo Sole24Ore>	Elimina tutti gli alert immessi sul titolo indicato

## RICARICA CELLULARE E CONFERMA RICARICA

Messaggio	Descrizione
SP spazio RI spazio <operatore><telefono> spazio	L'operatore va specificato come: T per TIM, O per Vodafone, W per Wind, H per H3G.

<sup>16</sup> Con validità 30 giorni dalla data di inserimento

<importo della ricarica> spazio  
<numero breve C/C>

Gli importi sono quelli presenti sul bancomat e internet (non comprensivi delle commissioni)

SP spazio RC spazio  
<seriale> spazio <Codice O-  
Key>

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.

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.

Invia il messaggio...

**SP RI T333753872 50 2**

Riceve il messaggio...

**Mobile: Ricarichi il cellulare TIM 333753872 per 50 euro (costo totale = 55 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 = 55 euro • Num. Operazione 9823 84732 82343 •01/09/2009**

## CONTI E D.A. NUMERI BREVI

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

## LISTA INTESTATARI

Messaggio	Descrizione
SP spazio LI spazio <numero breve del rapporto>	Bisogna sempre indicare il rapporto di cui si desiderano conoscere gli intestatari

## SALDO DEL CONTO

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

## SITUAZIONE DEPOSITO AMMINISTRATO

Messaggio	Descrizione
SP spazio TF spazio <numero breve DA> spazio <numero di fax>	Occorre sempre indicare il numero breve del deposito amministrato

## ULTIMI MOVIMENTI DEL CONTO

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

## TRASFERIMENTO DEL SERVIZIO SU UN ALTRO CELLULARE

Messaggio	Descrizione
SP spazio A spazio <codice ABI><codice titolare> spazio <codice PIN> spazio <codice O-Key>	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
SP spazio D	Il Servizio via cellulare viene disattivato.

## 9 IL SERVIZIO CLIENTI

### 9.1 ACCESSO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA INTERNET BANKING

Per accedere ai servizi del Servizio Clienti (attivo per i canali Internet e Mobile) sono necessari il **Codice Titolare**, il **Codice PIN** e il **Codice O-Key**.

- **Assistenza Clienti: 800 99 55 33**
  - **Dall'estero: +39.011.80.19.111**
-