

BancoPosta

**ISTRUZIONI OPERATIVE
SERVIZIO DI
INFORMAZIONE SUI
CONTI E SERVIZIO
DI DISPOSIZIONE DI
ORDINE DI PAGAMENTO
("BANCOPOSTA OPEN")**

Posteitaliane

Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta

INDICE

1. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI ED ATTIVAZIONE.....	1
2. SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUI CONTI	4
3. SERVIZIO DI DISPOSIZIONE DI ORDINI DI PAGAMENTO (PIS)	6
4. GESTIONE, FURTO O SMARRIMENTO, UTILIZZO NON AUTORIZZATO DEGLI STRUMENTI DI ACCESSO E UTILIZZO DEI SERVIZI AIS E PIS: PROCEDURE DA SEGUIRE E RESPONSABILITÀ	8

1. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI ED ATTIVAZIONE

I Servizi di Informazione sui Conti-AIS e di disposizione di ordine di pagamento-PIS (di seguito “BancoPosta Open”) sono servizi di Mobile Banking riservati ai clienti consumatori titolari di prodotti del Gruppo Poste Italiane che accedono in App BancoPosta con modalità di autenticazione “forte” ai sensi della Direttiva 2015/2366 e consentono di utilizzare, in relazione ai rapporti accessibili online detenuti presso altri Prestatori di servizi di pagamento, le funzioni informative e/o dispositive indicate nel Foglio Informativo pro tempore vigente dedicato aBancoPosta Open.

Per usufruire dei suddetti Servizi da canale App BancoPosta è necessario:

- **Richiedere l’attivazione di BancoPosta Open.** Per richiedere i Servizi è necessario essere titolari Conto BancoPosta, Libretto di Risparmio Postale e/o carte prepagate Postepay, avere un numero di telefono cellulare “securizzato” (dal proprio Internet Banking, da App BancoPosta, da ATM Postamat o da Ufficio Postale) e aver abilitato uno dei suddetti prodotti in App BancoPosta.
- **Collegarsi alla rete internet.** Dotarsi, a proprie cura e spese, di un dispositivo (personal computer, smartphone, tablet) in grado di stabilire una connessione internet sicura tramite l’utilizzo di un antivirus ed un firewall aggiornati. BancoPosta consiglia di non installare software e non scaricare file di provenienza sconosciuta poiché potrebbero contenere virus (es. malware, trojan, ecc.).
- **Registrarsi al sito internet poste.it.** Il cliente per registrarsi al sito internet poste.it deve rilasciare i propri dati anagrafici, accettare le condizioni generali di servizio ed i relativi consensi privacy, impostare la password di accesso ed il numero di cellulare sul quale ricevere tramite SMS il codice di sicurezza “usa e getta” necessario ai fini del completamento della fase di registrazione.

Terminata la fase di registrazione il cliente ha a disposizione una propria Area Riservata sul sito poste.it, alla quale saranno inviate, in formato elettronico, le comunicazioni relative ai Servizi, visualizzabili nella sezione “Bacheca”.

La registrazione al sito internet poste.it può essere eseguita nelle seguenti modalità:

- in Ufficio Postale, tramite l’ausilio del personale di Poste Italiane dall’operatore dell’ufficio postale
- dal cliente autonomamente da web sul sito www.poste.it o tramite App BancoPosta.

Per usufruire dei Servizi di Mobile Banking è necessario munirsi dei seguenti strumenti:

- **Nome Utente:** l’identificativo del Cliente, fornito in fase di registrazione al sito poste.it. È un indirizzo e-mail, scelto dal Cliente e di cui viene verificata l’effettiva disponibilità ed è modificabile nel tempo. Per le registrazioni precedenti al luglio 2019, il Nome Utente è composto da nome e cognome, es. mario.rossi; in caso di omonimia il Cliente ha scelto quattro caratteri aggiuntivi, preceduti da un trattino, es. mario.rossi-1234. Questo formato di Nome Utente non è modificabile successivamente
- **Password:** la seconda chiave identificativa necessaria per accedere ai Servizi. È scelta dal cliente in fase di registrazione a poste.it e può essere modificata in qualsiasi momento da parte del cliente nell’apposita sezione del sito di Poste Italiane. In caso di registrazione al sito eseguita con l’ausilio del personale di Poste Italiane presso l’Ufficio Postale, sul numero di cellulare indicato dal Cliente, viene inviato un SMS contenente la password provvisoria che dovrà essere inserita dal Cliente stesso al primo accesso all’Area Riservata del sito poste.it. In tale fase il Cliente dovrà indicare la nuova password di accesso al sito.
- Credenziali di **Banca Terza:** credenziali di sicurezza rilasciate dalla Banca Terza che consentono al Cliente di accedere e utilizzare online i propri conti di pagamento aperti presso la Banca Terza;
- **Codice PostelD:** codice alfanumerico di 6 caratteri definito dal Cliente in fase del primo utilizzo delle App di Poste Italiane e confermato sulle successive App installate sul medesimo dispositivo mobile.

Per ulteriori informazioni su come attivare ed utilizzare il Codice PostelD è possibile consultare la “Guida all’utilizzo del Codice PostelD” disponibile nell’apposita sezione dedicata al Codice PostelD sul sito poste.it o nelle App.

- **Codice SMS OTP**: strumento per accedere al sito alternativo al Codice PostelD in App BancoPosta, rappresentato da un codice di sicurezza “usa e getta” che viene inviato al Cliente via SMS, sul numero di telefono cellulare “securizzato” associato al rapporto, ad ogni operazione dispositiva richiesta dal Cliente stesso.

- **Codice Dispositivo Conto** (solo per correntisti): è il codice che permette di autorizzare le operazioni dispositive eseguite online sul conto corrente BancoPosta. Si compone di due elementi:
 - il **Codice Conto**, un codice statico inviato tramite SMS sul numero di telefono cellulare “securizzato” associato al conto corrente BancoPosta;
 - il **Codice SMS**, un codice di sicurezza “usa e getta” che viene inviato al Cliente via SMS, sul numero di telefono cellulare “securizzato” associato al conto corrente BancoPosta, ad ogni operazione dispositiva richiesta dal correntista.

Per l’accesso e l’utilizzo dei Servizi direttamente dal proprio dispositivo mobile tramite le App è indispensabile anche:

- essere in possesso di un dispositivo mobile (smartphone o tablet, con sistema operativo iOS e Android);
- scaricare l’App BancoPosta da App Store o da Google Play (consulta la lista dei Paesi da cui poter scaricare l’App su poste.it);
- collegare il proprio rapporto all’App BancoPosta definendo il Codice Poste ID necessario per autorizzare in App sia l’autenticazione sia le operazioni.

2. SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUI CONTI

Il “Servizio di informazioni sui conti” (di seguito “Servizio AIS”) è il servizio accessibile tramite l’App BancoPosta che permette di acquisire informazioni su saldo e movimenti relativi ai conti di pagamento accessibili online (conti correnti, carte di credito e carte prepagate con IBAN e senza IBAN) detenuti presso istituti terzi (banche o prestatori di servizi di pagamento diversi da Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta di seguito, indifferentemente, “banca terza”).

Il Servizio AIS consente la visualizzazione esclusivamente delle informazioni messe a disposizione da ciascuna banca terza (ad esempio, alcune banche terze non forniscono al prestatore del servizio di informazione sui conti i movimenti delle carte di credito, il saldo o entrambi), saldo e lista dei movimenti dei singoli rapporti, vista dei saldi sia per singolo rapporto che in forma aggregata, complessivo e per banca terza.

Per “conti accessibili online” si intendono quei rapporti a cui il cliente può accedere utilizzando il servizio di internet/mobile banking della banca terza presso cui i conti di pagamento sono radicati (consultare lista “banche terze” disponibili su poste.it. L’elenco delle banche è in continuo aggiornamento).

L’attivazione del Servizio AIS potrà essere eseguita tramite l’App BancoPosta.

Per attivare il Servizio AIS è necessario:

- visualizzare l’informativa privacy ed esprimere i consensi al trattamento, facoltativi e in ogni momento modificabili, affinché Poste Italiane possa utilizzare i dati ottenuti tramite il servizio di informazione sui conti per le finalità di marketing, sondaggi, indagini di mercato e profilazione, come indicate nell’informativa stessa. I consensi privacy forniti possono essere modificati dal cliente in un qualsiasi momento accedendo all’area dedicate all’interno di MyPoste – Sezione Profilo - Privac .
- prestare l’autorizzazione mediante l’inserimento delle credenziali della banca terza, per consentire a Poste Italiane di acquisire le informazioni relative ai conti di pagamento detenuti presso la banca terza.

L'autorizzazione permetterà a Poste Italiane di aggiornare le informazioni sui conti di pagamento detenuti presso le banche terze collegate al Servizio AIS in modo automatico e al cliente di visualizzarli senza dover inserire le credenziali della banca terza ad ogni accesso.

Attraverso la funzionalità "Sincronizzazione all'avvio", presente nella sezione "Impostazioni", il cliente potrà scegliere che le informazioni sui conti di pagamento collegati siano aggiornate non in modalità automatica, ma ad ogni suo accesso in App BancoPosta.

L'autorizzazione resta valida fino alla revoca da parte del cliente o fino ad un massimo di 180 giorni dall'inserimento delle credenziali della banca terza in App BancoPosta. Il cliente può disporre la revoca dell'autorizzazione direttamente sui canali digitali della banca terza presso cui è detenuto il conto di pagamento o attraverso l'apposita funzionalità presente in App BancoPosta.

Dopo l'eventuale revoca di autorizzazione ovvero la scadenza dei 180 giorni, il cliente potrà autorizzare nuovamente la visualizzazione delle informazioni sugli stessi conti di pagamento o su altri, ripetendo il processo di autorizzazione sopra descritto.

È possibile infine personalizzare la visualizzazione di ogni conto o carta di pagamento collegati attraverso la funzionalità specifica all'interno delle impostazioni di dettaglio del rapporto collegato.

Il Servizio AIS è attivo H24 sull'App BancoPosta.

3. SERVIZIO DI DISPOSIZIONE DI ORDINI DI PAGAMENTO (PIS)

Il “Servizio di disposizione di ordini di pagamento” (di seguito “Servizio PIS”) è il servizio accessibile tramite l’App BancoPosta che permette di inizializzare ordini di pagamento a valere su conti di pagamento accessibili online (es. conti correnti) detenuti presso istituti terzi (banche o prestatori di servizi di pagamento diversi da Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta di seguito, indifferentemente, “banca terza”).

Il Servizio PIS consente al Cliente di inizializzare un’operazione di pagamento e quindi disporre un ordine di pagamento a valere sui conti di pagamento di Banche Terze collegati informaticamente al Servizio AIS. Il Cliente potrà pertanto effettuare bonifici SE A a valere sui conti terzi collegati.

Per “conti accessibili online” si intendono quei rapporti a cui il cliente può accedere utilizzando il servizio di internet/mobile banking della banca terza presso cui i conti di pagamento sono radicati (consultare lista “banche terze” disponibili su poste.it, l’elenco delle banche è in continuo aggiornamento).

Dopo aver aggiunto le informazioni relative ai conti o alle carte di pagamento detenute presso le Banche Terze, sarà possibile disporre ordini di pagamento a valere sui conti di pagamento accessibili online collegati, mediante l’inserimento delle credenziali della banca terza.

Per inizializzare il pagamento, è necessario:

- accedere alla sezione dedicata in App BancoPosta
- effettuare il tap sulla funzionalità apposita
- selezionare l’inizializzazione del bonifico SE A
- scegliere il conto o la carta su cui addebitare l’importo
- inserire l’importo, il beneficiario e la relativa c usale
- visualizzare la pagina di riepilogo per confermare l’operazione
- autorizzare l’inizializzazione di pagamento mediante l’inserimento delle credenziali della banca terza

A conferma della corretta inizializzazione di pagamento presso la banca terza, verrà inviata un'apposita comunicazione in formato elettronico nell'Area Riservata del sito www.poste.it e APP BP, indicando l'esito della suddetta richiesta.

Una volta inizializzata l'operazione, sarà cura della banca terza eseguire l'operazione richiesta e, secondo le modalità previste dalla stessa, informare il cliente sull'esito dell'operazione.

La prestazione del Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento non è subordinata all'esistenza di un accordo tra Poste Italiane e la Banca Terza.

4. GESTIONE, FURTO O SMARRIMENTO, UTILIZZO NON AUTORIZZATO DEGLI STRUMENTI DI ACCESSO E UTILIZZO DEI SERVIZI AIS E PIS: PROCEDURE DA SEGUIRE E RESPONSABILITÀ

In caso di dimenticanza di Nome Utente e Password per l'accesso all'App BancoPosta è possibile recuperare le credenziali di accesso seguendo le istruzioni disponibili nella sezione dedicata di poste.it oppure contattando il Call Center di Poste Italiane al numero 803.160, disponibile dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 20.

In caso di smarrimento o furto, nonché di uso non autorizzato o sospetto degli strumenti identificativi (nome utente, password) e operativi (es. Codice Poste ID, dispositivo mobile), il Cliente è tenuto a comunicare immediatamente l'accaduto a Poste Italiane contattando il Call Center per le opportune azioni di contrasto, non appena ne viene a conoscenza. Inoltre è tenuto a porre in essere le attività di seguito descritte ed a sporgere tempestivamente denuncia alle Autorità competenti.

In caso di dismissione o cessione a terzi del proprio dispositivo, si richiede di rimuovere l'App BancoPosta e di cancellare il Codice PostelD associato sul proprio Dispositivo Mobile con le seguenti modalità:

- a) Contattando il numero verde indicato sui FI e sui siti di Poste Italiane richiedendo la cancellazione del Codice PostelD;
- b) Accedendo alla propria area riservata del sito www.poste.it nella sezione apposita in modalità H24 per effettuare la cancellazione del Codice PostelD;

- c) Accedendo alla sezione dell'App adibita alla Gestione del Codice PostelD in modalità H24 per effettuare la cancellazione del Codice PostelD. Una volta effettuata la cancellazione il Cliente dovrà ricreare un nuovo Codice PostelD.

Per un corretto utilizzo del Codice PostelD, il Cliente è tenuto a consultare la Guida all'utilizzo del Codice PostelD resa disponibile nell'apposita sezione dedicata al "Codice PostelD" sul sito poste.it e all'interno delle App (Gestisci il tuo Codice PostelD). In caso di sospetto di abusi o di uso non autorizzato del Servizio il Cliente è tenuto anche a provvedere al cambio della Password di accesso. In alternativa agli adempimenti sopra descritti, è possibile recarsi in qualsiasi Ufficio Postale per bloccare la possibilità di compiere operazioni via web.

Il Cliente ha l'obbligo di accedere in APP BP e utilizzare il Servizio BancoPosta Open in conformità con quanto previsto nel Contratto Quadro.

Il Cliente si impegna ad inserire, nell'utilizzo delle funzionalità del Servizio BancoPosta Open soltanto le proprie Credenziali della Banca Terza. E' altresì obbligato ad indicare i dati esatti relativi ai soli Rapporti dallo stesso detenuti ed accessibili online presso le Banche Terze, utilizzando il Servizio BancoPosta Open nel rispetto del Contratto Quadro e delle leggi vigenti. Pertanto il Cliente sarà il solo responsabile nel caso in cui, anche involontariamente, determinasse l'accesso ad informazioni relative ad uno o più conti di pagamento a lui non riconducibili e disponesse ordini di pagamento a valere su tali conti.

Di seguito, alcune semplici regole da seguire per accedere ai Servizi con la massima sicurezza:

1. Protezione dei codici e degli strumenti operativi (Nome Utente, Password, Codice PostelD, Credenziali Banca Terza) I codici sono strettamente personali e pertanto devono essere custoditi dal Cliente con la massima cura, mai comunicati ad altri adottando misure idonee a garantirne la sicurezza e riservatezza. Evitare di conservare i codici insieme, non annotarli su unico documento. Per una maggiore sicurezza si consiglia di modificare periodicamente le Password. È opportuno utilizzare una Password con le seguenti caratteristiche: – lunghezza minima: 8 caratteri; – che contenga almeno una lettera maiuscola, una lettera minuscola, un numero, un carattere speciale, senza più di due caratteri

consecutivi identici; – che non corrisponda o contenga riferimenti a dati personali (ad es. indirizzo, telefono, codice fiscale, numero della patente, nomi propri, date di nascita, ecc.) o agevolmente riconducibili all'utente; – che non sia uguale alle password precedenti. È importante, non utilizzare la stessa Password utilizzata per accedere ad altri siti web.

2. Ricezione di e-mail sospette (Phishing). Poste Italiane, direttamente o tramite terzi, non richiede mai ai propri clienti, attraverso messaggi di posta elettronica, telefonate o lettere, di fornire i codici di accesso personali quali il Nome Utente, la Password, né i dati relativi alle carte di debito e di credito.
3. Inserimento dei dati personali. Diffidare di improvvisi cambiamenti nella modalità con cui viene chiesto di inserire i codici di accesso all'App BancoPosta o le Credenziali di Banche Terze: ad esempio, se questi vengono chiesti non tramite una pagina del sito, ma tramite pop-up (una finestra aggiuntiva di dimensioni ridotte) e in tutti i casi in cui viene richiesto di utilizzare modalità diverse da quelle indicate nelle presenti istruzioni operative. In questi casi, contattare immediatamente Poste Italiane chiamando il numero gratuito 803.160.
4. Aggiornamento di software per la sicurezza informatica Il sistema operativo e i programmi di protezione del computer (antivirus, antispysware, ecc.) devono essere costantemente aggiornati. Le aziende produttrici dei software rendono periodicamente disponibili online (e scaricabili gratuitamente) aggiornamenti (cosiddette patch) che incrementano la sicurezza del sistema operativo e del browser. Sui siti di queste aziende è anche possibile verificare che il proprio browser sia aggiornato; in caso contrario, è consigliabile scaricare e installare le patch.

     [poste.it](https://www.poste.it)

Posteitaliane