

**BancoPosta**

**ISTRUZIONI  
OPERATIVE PER  
L'UTILIZZO DEI  
SERVIZI DI BANCA  
MULTICANALE  
(CONTO  
BANCOPOSTA)**

**Posteitaliane**

# INDICE

<b>1. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI DI BANCA MULTICANALE ED ATTIVAZIONE .....</b>	<b>1</b>
<b>2. COME ESEGUIRE LE OPERAZIONI INFORMATIVE E DISPOSITIVE MEDIANTE APPLICAZIONI PER DISPOSITIVI DI TELEFONIA MOBILE (APP) .....</b>	<b>5</b>
2.1 OPERAZIONI INFORMATIVE .....	5
2.2 OPERAZIONI DISPOSITIVE .....	6
<b>3. COME ESEGUIRE LE OPERAZIONI INFORMATIVE E DISPOSITIVE VIA INTERNET SUI SITI DI POSTE ITALIANE .....</b>	<b>8</b>
3.1 OPERAZIONI INFORMATIVE .....	8
3.2 OPERAZIONI DISPOSITIVE .....	8
3.2.1 <i>COME EFFETTUARE OPERAZIONI DISPOSITIVE CON IL CODICE DISPOSITIVO Conto .....</i>	<i>8</i>
3.2.2 <i>COME EFFETTUARE OPERAZIONI DISPOSITIVE CON IL CODICE POSTEID IN APP BANCOPOSTA .....</i>	<i>9</i>
3.2.3 <i>COME EFFETTUARE OPERAZIONI DISPOSITIVE CON LETTORE BANCOPOSTA .....</i>	<i>10</i>
<b>4. NOTIFICHE INFORMATIVE E ALERT .....</b>	<b>12</b>
<b>5. TRADING ONLINE .....</b>	<b>14</b>
<b>6. GESTIONE, FURTO O SMARRIMENTO, UTILIZZO NON AUTORIZZATO DEGLI STRUMENTI DI AUTENTICAZIONE ED AUTORIZZATIVI: PROCEDURE DA SEGUIRE E RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>16</b>
6.1 GESTIONE .....	16
6.2 FURTO O SMARRIMENTO, USO NON AUTORIZZATO O SOSPETTO (FRODI) .....	17
6.3 RESPONSABILITÀ .....	21
<b>7. AREA RISERVATA DEL SITO POSTE.IT .....</b>	<b>22</b>
<b>8. REGOLE PER LA SICUREZZA .....</b>	<b>23</b>

# 1. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI DI BANCA MULTICANALE ED ATTIVAZIONE

I Servizi di Banca Multicanale (es. Internet Banking, Mobile Banking, Notifiche Informative e Alert) di seguito anche i “Servizi” consentono al titolare del Conto BancoPosta, riservato a clienti consumatori (di seguito anche “Conto”) di poter ricevere messaggi informativi ed alert relativi alle operazioni effettuate sul Conto e di collegarsi con Poste Italiane attraverso Internet o mediante le applicazioni per dispositivi di telefonia mobile messe a disposizione da Poste Italiane (di seguito l’/le “App”), per utilizzare, in relazione al proprio Conto, le funzioni informative e/o dispositive messe a disposizione e indicate nei FI pro tempore vigenti con le modalità e nei limiti indicati negli stessi.

I Servizi di Banca Multicanale sono messi a disposizione dei titolari di Conto monointestato oppure cointestato con facoltà di disporre disgiuntamente. Ogni singolo intestatario del Conto può operare separatamente grazie agli strumenti di autenticazione ed autorizzativi strettamente personali messi a disposizione di volta in volta da Poste Italiane.

Per usufruire dei Servizi di Banca Multicanale dai canali web o App è necessario:

- **Aprire il Conto e rilasciare obbligatoriamente un numero di telefono cellulare “securizzato”** che viene associato al proprio Conto. Nel caso in cui l’apertura del Conto viene effettuata lo stesso giorno della presentazione della richiesta di apertura, il numero di telefono cellulare è rilasciato in Ufficio Postale contestualmente alla richiesta stessa. Nel caso in cui l’apertura del Conto non può essere conclusa lo stesso giorno della richiesta di apertura il numero di cellulare deve essere rilasciato successivamente all’apertura del Conto, in Ufficio Postale o presso un ATM.
- **Collegarsi alla rete internet o alle App di Poste Italiane.** Dotarsi, a proprie cura e spese, di un dispositivo (personal computer, smartphone, tablet) in grado di stabilire una connessione 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.). Le App di Poste Italiane sono scaricabili da App Store o da Google Play.

- **Registrarsi al sito poste.it.** Il Cliente effettua la registrazione al sito indicando i propri dati anagrafici, accettando le condizioni generali di servizio ed i relativi consensi privacy, impostando la password di accesso ed il numero di cellulare sul quale riceverà 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, per effettuare funzioni informative e dispositive ed utilizzata esclusivamente da Poste Italiane per l’invio delle proprie comunicazioni elettroniche. Le modalità di registrazione al sito poste.it sono le seguenti:
  - in Ufficio Postale, tramite l’ausilio del personale di Poste Italiane, sia in fase di apertura Conto, che successivamente;
  - autonomamente da web sul sito poste.it o da App.

Il Cliente che si registra al sito successivamente alla fase di apertura del Conto, per poter utilizzare i Servizi tramite il collegamento internet e/o le App di Poste Italiane deve:

- collegarsi a poste.it, accedere alla propria Area Riservata MyPoste, e selezionare “il Conto” (visualizzabile dopo 48h dall’apertura del Conto). In alternativa è possibile accedere dall’area “Servizi online” del sito di Poste Italiane;
- richiedere l’invio del codice SMS di sicurezza «usa e getta» di 8 cifre sul numero di telefono cellulare “securizzato” associato al Conto accedendo alla pagina “Attivazione BancoPosta online - Internet Banking”;
- inserire il predetto codice negli appositi spazi indicati a video.

In alternativa, da App BancoPosta è necessario selezionare “il Conto” e successivamente “Attiva BancoPosta online - Internet Bannkig” al fine di essere reindirizzati alle apposite pagine del sito poste.it per poter procedere con la navigazione sopra descritta.

Per accedere ai Servizi di Banca Multicanale tramite internet o da App è possibile utilizzare:

– **Nome Utente e Password**

- **Nome Utente:** il codice identificativo del Cliente, fornito da Poste Italiane al termine della prima fase di registrazione al sito poste.it. È

composto da nome e cognome, es. mario.rossi; in caso di omonimia il Cliente sceglierà quattro caratteri aggiuntivi, preceduti da un trattino, es. mario.rossi-1234. Non è modificabile successivamente. In caso di registrazione al sito eseguita con l'ausilio del personale di Poste Italiane presso l'Ufficio Postale, il Nome Utente per l'accesso al sito poste.it viene riportato sulla Lettera di Benvenuto che viene consegnata in fase di apertura del Conto;

- **Password:** la seconda chiave identificativa da utilizzare insieme al Nome Utente. È scelta dal Cliente in fase di registrazione al sito 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, viene inviato un SMS al numero di cellulare indicato dal Cliente contenente una password provvisoria che dovrà essere inserita dal Cliente stesso al primo accesso all'Area Riservata del sito poste.it. Successivamente il Cliente dovrà indicare la nuova password di accesso al sito.

– **Credenziali dell'Identità Digitale PostelD abilitata a SPID (vedi tutti i dettagli sul sito poste.it)**

– **Codice PostelD (solo per accedere da App):** codice alfanumerico di 6 caratteri definito dal Cliente in fase di utilizzo della prima 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.

Una volta effettuato l'accesso, per effettuare operazioni dispositive è necessario inoltre utilizzare, uno dei seguenti sistemi autorizzativi:

- **Codice dispositivo Conto:** è il codice che permette di autorizzare le operazioni dispositive eseguite online su Conto. Si compone di due elementi:
  - il **Codice Conto**, un codice statico di 4 cifre che viene inviato tramite SMS, in fase di apertura del Conto, sul numero di telefono cellulare "securizzato" associato al Conto;

- il **Codice SMS**, un codice di sicurezza “usa e getta” di 4 cifre che viene inviato al Cliente via SMS, sul numero di telefono cellulare “securizzato” associato al Conto, ad ogni operazione dispositiva richiesta dal Cliente stesso.
- **Utilizzo congiunto del Lettore BancoPosta e della Carta di debito BancoPosta con relativo PIN:**
- **Lettore BancoPosta (di seguito Lettore):** è un dispositivo elettronico che, utilizzato in combinazione con la Carta e relativo PIN consente di generare dei codici “usa e getta” necessari per l’esecuzione delle operazioni dispositive; la principale garanzia di sicurezza è rappresentata dall’esclusività dei codici dispositivi che, una volta utilizzati, non sono più validi per eseguire operazioni successive. Il Cliente può ritirare gratuitamente presso l’Ufficio Postale di riferimento del Conto il proprio Lettore.
  - **Carta di debito BancoPosta (di seguito la “Carta”):** è dotata della tecnologia a microchip che garantisce un elevato livello di sicurezza nell’esecuzione delle operazioni dispositive. La tecnologia a microchip protegge i dati della Carta in modo più sicuro rispetto alla tradizionale banda magnetica, grazie a sofisticate chiavi di cifratura. La Carta inserita nel Lettore BancoPosta ed in combinazione con il relativo PIN, consente di effettuare operazioni dispositive su web.
  - **PIN della Carta:** è il codice di 5 cifre necessario per convalidare le operazioni ogni volta che la Carta viene inserita nel Lettore. Si tratta dello stesso PIN utilizzato per effettuare le operazioni di pagamento e di prelievo con la Carta.
- **Codice PostelD in App BancoPosta**

## 2. COME ESEGUIRE LE OPERAZIONI INFORMATIVE E DISPOSITIVE MEDIANTE APPLICAZIONI PER DISPOSITIVI DI TELEFONIA MOBILE (APP)

Le applicazioni per dispositivi di telefonia mobile messe a disposizione da Poste Italiane consentono di eseguire operazioni informative (consultare saldo e lista movimenti) e dispositive (pagamento Bollettini, Bonifici e Postagiuro, ricariche, etc.) sul proprio Conto direttamente dal proprio dispositivo mobile.

### 2.1 OPERAZIONI INFORMATIVE

Per ottenere informazioni sul proprio Conto è sufficiente accedere all'App BancoPosta dal proprio dispositivo mobile tramite l'inserimento delle credenziali di registrazione a poste.it (Nome Utente e Password) oppure delle Credenziali dell'Identità Digitale PostelD abilitata a SPID. Nel caso in cui si sia scelto di abilitare l'App BancoPosta anche all'utilizzo delle operazioni dispositive, sarà possibile accedere alle informazioni sul proprio Conto inserendo le predette credenziali o anche il Codice PostelD. L'inserimento del Codice PostelD può avvenire mediante digitazione per esteso dell'intero codice oppure mediante l'apposizione di una delle impronte digitali registrate sul sistema operativo del proprio dispositivo mobile (modalità Fingerprint). Tale tecnologia consente di inserire il codice PostelD semplicemente poggiando il dito sul sensore del proprio dispositivo mobile o, qualora compatibili con il device, altri dati biometrici anziché digitandolo per esteso. Al codice PostelD verranno associate tutte le impronte digitali memorizzate nel proprio dispositivo mobile, pertanto si raccomanda di registrare unicamente le proprie impronte. Per maggiori informazioni consultare la "Guida all'utilizzo del Codice PostelD".

Effettuato l'accesso in App BancoPosta, è possibile visualizzare il saldo dei proprio Conti ed ottenere informazioni di maggior dettaglio, quali ad esempio la lista movimenti, il saldo disponibile e contabile ed i limiti impostati per l'utilizzo della Carta.

## 2.2 OPERAZIONI DISPOSITIVE

Per effettuare operazioni a valere sul proprio Conto mediante le App è indispensabile associare il Conto all'App e di conseguenza abilitarla alle funzionalità dispositive. In particolare è necessario:

- accedere in App con le modalità sopra descritte, selezionare il proprio Conto da abilitare in App, cliccare sul dettaglio Conto e poi su “abilita il tuo Conto in App”, oppure iniziare ad eseguire un'operazione dispositiva con addebito sul Conto in modo da far partire l'apposita procedura di abilitazione;
- autorizzare l'abilitazione tramite il Codice dispositivo Conto o il Lettore BP (in combinazione con la Carta ed il relativo PIN) seguendo le indicazioni in App;
- inserire, se richiesto, il codice di sicurezza “usa e getta”, ricevuto via sms sul numero di telefono cellulare securizzato associato al Conto, nell'apposito spazio che compare nella schermata dell'App;
- creare, se richiesto, il Codice PostelD che dovrà essere utilizzato per autorizzare le operazioni dispositive in App. Al termine del processo di creazione del Codice PostelD, sul numero di telefono cellulare securizzato associato al Conto verrà inviata tramite SMS la conferma dell'avvenuta attivazione del Codice PostelD e un codice di sblocco (PUK) da conservare e utilizzare per le operazioni di ripristino del Codice stesso. Nel caso in cui il Codice PostelD sia già stato creato precedentemente sul medesimo dispositivo mobile è sufficiente inserire direttamente il Codice PostelD già in proprio possesso nell'apposito spazio della schermata App.

Una volta abilitata l'App ad effettuare operazioni dispositive, il Cliente può selezionare una disposizione di pagamento o invio denaro (ex. Bonifico, Ricarica Postepay, ecc.), inserire i dati dell'operazione, visualizzarne il riepilogo e confermarla/ autorizzarla inserendo il proprio Codice PostelD. L'inserimento del Codice PostelD può avvenire mediante digitazione per esteso dell'intero codice oppure mediante l'apposizione di una delle



impronte digitali registrate sul sistema operativo del proprio dispositivo mobile (modalità Fingerprint). Tale tecnologia consente di inserire il codice PosteID semplicemente poggiando il dito sul sensore del proprio dispositivo mobile anziché digitandolo per esteso. Al codice PosteID verranno associate tutte le impronte digitali memorizzate nel proprio dispositivo mobile, pertanto si raccomanda di registrare unicamente le proprie impronte. Per maggiori informazioni consultare la “Guida all’utilizzo del Codice PosteID”. Autorizzata l’operazione, viene mostrata una schermata di conferma con invito a verificarne l’esito accedendo alla Bacheca dell’App o in quella disponibile nella propria Area Riservata del sito poste.it.

## 3. COME ESEGUIRE LE OPERAZIONI INFORMATIVE E DISPOSITIVE VIA INTERNET SUI SITI DI POSTE ITALIANE

Connettendosi al sito internet poste.it. è possibile accedere alla propria Area Riservata ed effettuare operazioni informative e dispositive a valere sul proprio Conto.

### 3.1 OPERAZIONI INFORMATIVE

Il Cliente inserendo Nome Utente e Password oppure le Credenziali dell'Identità Digitale PosteID abilitata a SPID può accedere alla propria Area Riservata del sito poste.it e richiedere tutte le informazioni rese disponibili da Poste italiane.

### 3.2 OPERAZIONI DISPOSITIVE

L'utilizzo delle funzioni dispositive è sottoposto ad un ulteriore livello di sicurezza. Il Cliente inserisce tutti i dati necessari per eseguire l'operazione dispositiva (bollettino, bonifico, ricarica telefonica ecc.) e sceglie di confermare l'addebito sul proprio Conto tramite uno dei seguenti sistemi di autorizzazione:

- CODICE DISPOSITIVO CONTO
- CODICE POSTEID INSERITO IN APP BANCOPOSTA
- LETTORE BANCOPOSTA

#### ***3.2.1 Come effettuare Operazioni Dispositive con il Codice Dispositivo Conto***

Il Cliente che selezioni come strumento autorizzativo il Codice dispositivo Conto, per autorizzare le operazioni dispositive sui siti internet di Poste

Italiane deve seguire le indicazioni visualizzate sulla pagina web ed in particolare:

- inserire nell'apposito campo il Codice Conto;
- cliccare sulla funzione “Richiedi Codice SMS”;
- attendere un SMS con il codice di sicurezza “usa e getta” sul numero di telefono cellulare “securizzato” associato al Conto;
- inserire il Codice SMS nell'apposito campo;
- concludere l'operazione cliccando sul tasto di conferma.

Al termine della conclusione positiva dell'operazione viene mostrato a video il messaggio di conferma operazione e contestualmente viene inviata un'apposita comunicazione nella Bacheca disponibile nell'Area Riservata di poste.it.

### **3.2.2 Come effettuare Operazioni Dispositive con il Codice PostelD in App BancoPosta**

Il Cliente titolare del Conto, può autorizzare le operazioni dispositive impartite sui siti internet di Poste Italiane, con addebito su Conto, anche mediante l'inserimento del Codice PostelD in App BancoPosta (di seguito anche “App BP”).

Per utilizzare tale sistema di autorizzazione è necessario associare il Conto all'App BancoPosta e creare il proprio Codice PostelD come descritto nel precedente paragrafo 2” (COME ESEGUIRE LE OPERAZIONI INFORMATIVE E DISPOSITIVE MEDIANTE APPLICAZIONI PER DISPOSITIVI DI TELEFONIA MOBILE (APP).

Il Cliente che intenda utilizzare il “Codice PostelD in App BancoPosta” come strumento di autorizzazione, una volta inseriti sulla pagina web tutti i dati necessari per eseguire l'operazione dispositiva (bollettino, bonifico, ricarica telefonica ecc.), deve seguire le indicazioni visualizzate a video e sull'App BP. Nello specifico deve:

- selezionare sulla pagina web come metodo di autorizzazione “Codice PostelD in App BancoPosta”
- cliccare sul pulsante “Autorizza in App BancoPosta”;

- attendere una notifica per autorizzare l’operazione in corso e confermare l’addebito sul proprio Conto; la notifica sarà inviata sul dispositivo mobile dove è stata installata l’App BP ed abilitato il Conto (in caso di più dispositivi mobili con App BP, sul dispositivo preferito);
- autorizzare l’operazione mediante l’inserimento del “Codice PostelD” sul proprio dispositivo mobile;
- visualizzare sull’App BP il messaggio di autorizzazione;
- visualizzare sul sito poste.it il messaggio di conferma operazione.

Autorizzata l’operazione, viene inviata un’apposita comunicazione nella Bacheca disponibile nella propria Area Riservata di poste.it. e sull’App BP.

### **3.2.3 Come effettuare Operazioni Dispositive con Lettore BancoPosta**

Utilizzando il Lettore BancoPosta in combinazione con la Carta, è possibile generare dei codici OTP (One Time Password) “usa e getta” (ID Operazione e codice RISPOSTA) necessari per autorizzare le operazioni dispositive via internet sui siti di Poste Italiane.

Il codice **ID OPERAZIONE** è composto da una serie di 8 numeri; viene visualizzato nella pagina web e per ogni operazione dispositiva ne viene generato uno nuovo; il Cliente deve digitare l’ID OPERAZIONE sul Lettore BancoPosta.

Il codice **RISPOSTA** è composto da una serie di 8 numeri e viene visualizzato in due gruppi da 4 sul display del Lettore; per generare il codice RISPOSTA il Cliente deve utilizzare il Lettore BancoPosta insieme alla **Carta, il codice ID OPERAZIONE ed il PIN della Carta**; il Cliente deve poi inserire il codice RISPOSTA negli appositi campi della pagina web autorizzando così l’operazione di pagamento.

Il Cliente che selezioni come strumento autorizzativo il Lettore BancoPosta, per autorizzare l’operazione dispositiva sui siti internet di Poste Italiane, deve seguire le indicazioni visualizzate sulla pagina web e sul display del Lettore. Nello specifico deve:

- inserire nel Lettore la Carta associata al Conto corrente su cui intende operare e premere il tasto blu **FIRMA**;

- digitare sul Lettore l'**ID operazione** e premere il tasto verde **OK**;
- digitare sul Lettore il **PIN della Carta** e premere il tasto verde **OK**;
- inserire negli appositi spazi della pagina web il **codice RISPOSTA** fornito dal Lettore.

Autorizzata l'operazione, viene mostrato a video il messaggio di conferma operazione e viene inviata un'apposita comunicazione nella Bacheca disponibile nella propria l'Area Riservata del sito poste.it.

## 4. NOTIFICHE INFORMATIVE E ALERT

Attivando le notifiche informative e alert il titolare del Conto può monitorare le operazioni effettuate sul proprio Conto mediante la ricezione di SMS direttamente sul proprio numero di telefono cellulare.

Per attivare le notifiche informative e alert è necessario accedere al sito [poste.it](http://poste.it) e seguire l'apposita procedura disponibile online, nella sezione riservata del Conto dedicata alle Notifiche SMS che di seguito viene sintetizzata:

- prendere visione del Foglio Informativo relativo ai Servizi di pagamento e Servizi accessori collegati al proprio Conto corrente di riferimento disponibile nell'area Trasparenza Bancaria del sito [poste.it](http://poste.it);
- dichiarare di aver preso visione e accettare le condizioni riportate nel Foglio Informativo suddetto, mediante l'apposizione di un flag di accettazione;
- indicare il numero di cellulare sul quale desidera ricevere gli SMS di notifica ed il gestore di telefonia mobile;
- selezionare le tipologie di informazioni da attivare scegliendo tra le notifiche informative su richiesta, ossia gli SMS informativi che BancoPosta invia solo dietro specifica richiesta del Cliente (il Cliente invia un SMS al numero di telefono indicato sulla pagina web con scritto "Saldo Conto" o "Lista Conto") e gli alert automatici, ossia gli SMS informativi che BancoPosta invia automaticamente al verificarsi di determinati eventi individuati dal Cliente stesso (ad es. ogni volta che viene effettuato un pagamento o un prelievo sul Conto);
- senza abbandonare la connessione web, eseguire l'autenticazione del telefono cellulare indicato al punto precedente chiamando il numero indicato sulla pagina web;
- verificare i dati inseriti nella pagina di riepilogo dati;
- confermare la richiesta di attivazione con uno degli strumenti autorizzativi disponibili descritti al paragrafo 3. A conferma del buon esito viene inviato un messaggio SMS e una comunicazione nella Bacheca disponibile nell'Area Riservata di [poste.it](http://poste.it).

Maggiori dettagli (condizioni economiche, orari di funzionamento, funzionalità disponibili) sono disponibili nell'edizione pro tempore vigente del Foglio Informativo (FI) relativo al Conto o dell Foglio Informativo relativo ai Servizi di pagamento e Servizi accessori collegati al Conto corrente, disponibile presso gli Uffici Postali e su [poste.it](http://poste.it).

È possibile modificare o disattivare in qualsiasi momento l'invio delle notifiche SMS, eseguendo l'apposita procedura disponibile online, nella sezione riservata del Conto dedicata alle notifiche SMS.

La richiesta di modifica o disattivazione delle notifiche SMS è confermata con uno degli strumenti autorizzativi disponibili. A conferma del buon esito viene inviato un messaggio SMS e una comunicazione nella Bacheca disponibile nell'Area Riservata di [poste.it](http://poste.it).

## 5. TRADING ONLINE

Trading Online BancoPosta (TOL) è il servizio online che ti permette di negoziare i principali strumenti finanziari italiani ed esteri, come azioni, obbligazioni, futures o titoli di stato.

Per usufruire del TOL è sufficiente essere titolare del Conto e:

- aver sottoscritto presso l'Ufficio Postale il contratto per la prestazione dei servizi e delle attività di investimento;
- essere titolare di un deposito titoli;
- aver ritirato il Lettore BancoPosta.

Per eseguire le operazioni dispositive di trading online, il Cliente dovrà utilizzare il Lettore BancoPosta insieme alla Carta per generare l'OTP con cui autorizzare l'operatività all'interno del TOL

Il Cliente per autorizzare le proprie operazioni di trading può utilizzare due modi alternativi:

- decidere di autenticarsi, in qualsiasi momento, utilizzando il link “Strong Authentication” presente all'interno del Top Menu in alto a destra, in modo da non dover digitare più i codici del Lettore in occasione delle successive operazioni per tutta la durata della sessione di lavoro;
- decidere di autenticarsi solo nel momento in cui sarà richiesto di confermare una specifica operazione di acquisto/ vendita. Anche in questo caso la prima autenticazione sarà valida per l'intera durata della sessione di lavoro senza dover inserire ulteriori codici.

Il servizio di trading online è disponibile dalle ore 6.30 alle ore 22.30.



Nell'ipotesi di eventuali cadute, anche temporanee, del sistema di collegamento via internet, Poste Italiane rende disponibile al Cliente un canale telefonico al numero gratuito 800.00.33.22, da utilizzare quale canale alternativo per impartire ordini di compravendita titoli.

Una volta selezionata l'opzione "TOL" all'interno dei servizi offerti all'800.00.33.22, sono necessarie delle fasi di riconoscimento ed autenticazione del Cliente attraverso il Lettore e la tastiera telefonica

Di seguito le fasi dettagliate:

**A. Riconoscimento:**

Inserimento da parte del Cliente tramite risponditore automatico (di seguito IVR) del numero di Carta di riferimento.

**B. Autenticazione:**

L'IVR interroga il sistema di autenticazione per il reperimento del codice ID OPERAZIONE e lo restituisce all'utente.

Il Cliente deve:

- inserire nel Lettore la Carta associata al Conto su cui intende operare e premere il tasto blu **FIRMA**;
- digitare sul Lettore l'**ID operazione** e premere il tasto verde **OK**;
- digitare sul Lettore il **PIN della Carta** e premere il tasto verde **OK**;
- inserire tramite IVR il codice **RISPOSTA** fornito dal Lettore.

La RISPOSTA viene trasferita da IVR verso i sistemi di autenticazione per la verifica dell'esito. Nel caso di esito positivo IVR apre la connessione con un operatore disponibile.

Il Cliente riconosciuto viene quindi accolto da un operatore specializzato, incaricato di effettuare l'operazione di vendita per Conto dell'Utente e di chiudere la transazione.

Tale canale telefonico sarà disponibile dalle 8.00 alle 17.30.

# 6. GESTIONE, FURTO O SMARRIMENTO, UTILIZZO NON AUTORIZZATO DEGLI STRUMENTI DI AUTENTICAZIONE ED AUTORIZZATIVI: PROCEDURE DA SEGUIRE E RESPONSABILITÀ

## 6.1 GESTIONE

### **Nome Utente e Password/Credenziali dell'Identità Digitale PostelD abilitata a SPID per l'accesso ai siti e/o alle App di Poste Italiane**

In caso di dimenticanza 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.

### **Codice Dispositivo Conto**

Nel caso di errata digitazione del Codice dispositivo Conto per 6 volte consecutive l'utilizzo di tale strumento autorizzativo viene bloccato. Il Cliente può riattivare il sistema autorizzativo richiedendo un nuovo Codice Conto.

#### **È possibile richiedere un nuovo Codice Conto:**

- eseguendo la specifica funzione disponibile online nella propria Area Riservata di poste.it utilizzando il Lettore BancoPosta, in combinazione con la Carta ed il relativo PIN;
- presso l'Ufficio Postale o presso lo sportello ATM Postamat utilizzando la Carta ed il relativo PIN.

### **Codice PostelD**

Dopo 5 errate digitazioni del Codice PostelD in App il codice viene bloccato. Dall'apposita sezione in App, è possibile richiedere lo sblocco mediante inserimento del codice PUK che il Cliente ha ricevuto via sms al termine della fase di creazione del Codice PostelD.

In caso di dimenticanza del codice PUK il Cliente deve richiedere la rimozione del sistema di sicurezza PostelD dal dispositivo mobile contattando il Call Center\* di Poste Italiane e fornendo le informazioni richieste. Successivamente dovrà ripetere la procedura di attivazione del Codice PostelD

#### **Lettore BancoPosta/Pin Carta/OTP**

Nel caso di non funzionamento o danneggiamento del Lettore, è possibile richiederne la sostituzione presso l'Ufficio Postale di riferimento del Conto. In questi casi è necessario compilare il modulo predisposto per la consegna del Lettore BancoPosta e riconsegnare quello in proprio possesso.

Nel caso di errata digitazione del PIN della Carta sul Lettore dopo 5 tentativi viene bloccata l'operatività della Carta. È possibile richiedere la sostituzione della Carta presso un qualsiasi Ufficio Postale.

Nel caso di errata digitazione della combinazione di OTP richiesta (ID OPERAZIONE e RISPOSTA), dopo 6 tentativi errati il sistema web inibisce automaticamente la possibilità di eseguire operazioni dispositive. In tal caso, è necessario recarsi presso qualsiasi Ufficio Postale per richiederne la riattivazione.

#### **Modifica Numero di Cellulare “securizzato” associato al Conto**

La modifica del numero “securizzato” associato al Conto può essere effettuata utilizzando la Carta ed il relativo PIN presso:

- sportello ATM Postamat;
- Ufficio Postale;
- online utilizzando il Lettore BancoPosta.

La modifica del numero di cellulare “securizzato” ha effetto anche sul numero di cellulare abilitato al protocollo 3D Secure per i pagamenti online effettuati con Carta sui siti convenzionati.

## **6.2 FURTO O SMARRIMENTO, USO NON AUTORIZZATO O SOSPETTO (FRODI)**

In caso di smarrimento o furto, nonché di uso non autorizzato o sospetto delle credenziali per l'accesso (nome utente, password, Credenziali dell'Identità

Digitale PostelD abilitata a SPID) e/o degli strumenti operativi (es. Codice Conto, dispositivo mobile, Carta, PIN della Carta, Codice PostelD, ), il Cliente è tenuto a comunicare immediatamente l'accaduto a Poste Italiane 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.

**Furto o smarrimento del Codice Conto e del dispositivo mobile.**

In caso di **smarrimento o dimenticanza del proprio Codice Conto**, il Cliente potrà richiederne uno nuovo secondo quanto indicato al paragrafo 6.1.

In caso di **smarrimento o furto del telefono cellulare con numero associato al Conto e di fondato sospetto che terzi siano venuti a conoscenza del Codice Conto** (ad es. perché non è stato cancellato il messaggio SMS contenente il Codice Conto) il Cliente dovrà richiedere il blocco del Codice dispositivo Conto chiamando il servizio clienti BancoPosta risponde ai seguenti numeri: dall'Italia 800.00.33.22 (numero gratuito) e dall'estero +390282443333, disponibile tutti i giorni 24 ore su 24, fornendo le indicazioni necessarie per richiedere il blocco dell'utilizzo di tale Codice per le disposizioni online sul Conto a cui è associato. Successivamente può essere richiesta l'emissione di un nuovo Codice Conto secondo quanto descritto al precedente paragrafo 6.1.

Il Cliente ha inoltre la possibilità di richiedere la **modifica del numero di telefono cellulare associato al Conto come descritto al paragrafo 6.1.**

\* da rete mobile e fissa per chi chiama dall'Italia al numero gratuito 800.00.33.22 altrimenti, per chi chiama dall'estero 02 82 44 33 33 con costo legato all'operatore utilizzato. Altrimenti, da rete fissa al numero verde 803.160; da rete mobile al numero 199.100.160, costi legato all'operatore utilizzato, pari al massimo a euro 0,60 al minuto più euro 0,15 alla risposta. Servizi disponibili dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

**Furto o smarrimento del Codice PostelD e/o del dispositivo mobile associato al Codice PostelD ed all'App.**

In caso di smarrimento o sottrazione del dispositivo mobile sul quale è installata l'App ed è stato creato il Codice PostelD, ovvero in ipotesi di fondato sospetto che il Codice PostelD sia venuto abusivamente a conoscenza di terzi, il Cliente è tenuto a sporgere immediatamente denuncia alle Autorità competenti e a procedere alla richiesta immediata a Poste Italiane di cancellazione del sistema, con le modalità illustrate di seguito.

In caso di **smarrimento o dimenticanza del proprio Codice PostelD o in caso di fondato sospetto che terzi ne siano venuti a conoscenza**, è necessario inibire immediatamente l'utilizzo del Codice PostelD sul proprio dispositivo mobile con le seguenti modalità:

- nel caso in cui si disponga del dispositivo dove è installata l'App, accedere all'apposita sezione e procedere con la disattivazione del Codice PostelD;
- completare l'operazione di disabilitazione dell'utilizzo del Codice PostelD dal proprio dispositivo mobile contattando il Call Center\* di Poste Italiane e fornendo le informazioni richieste. Negli orari di non operatività del Call Center, è possibile contattare il numero 06.54405330 e seguire la procedura automatica per completare o richiedere il blocco del sistema. Una volta disabilitato il Codice PostelD non sarà più possibile effettuare pagamenti da App. Il Cliente, in qualsiasi momento, potrà procedere ad una nuova attivazione del Codice PostelD impostando un nuovo Codice.

In caso di **smarrimento o furto del dispositivo mobile** al quale è associato il Codice PostelD e sul quale sono installate una o più App di Poste Italiane, il Cliente è tenuto a porre in essere uno dei seguenti adempimenti alternativi:

- **chiedere di inibire l'utilizzo del Codice PostelD** sul dispositivo mobile smarrito/sottratto contattando il Call Center\* di Poste Italiane e fornendo le informazioni richieste. Negli orari di non operatività del Call Center, è possibile contattare il numero 06.54405330 e seguire la procedura automatica per richiedere il blocco del sistema di sicurezza ed il relativo Codice PostelD.

\* da rete mobile e fissa per chi chiama dall'Italia al numero gratuito 800.00.33.22 altrimenti, per chi chiama dall'estero 02 82 44 33 33 con costo legato all'operatore utilizzato. Altrimenti, da rete fissa al numero verde 803.160; da rete mobile al numero 199.100.160, costi legato all'operatore utilizzato, pari al massimo a euro 0,60 al minuto più euro 0,15 alla risposta. Servizi disponibili dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

- **sospendere l'utilizzo del Codice PostelD** in relazione al dispositivo mobile smarrito o sottratto tramite la **procedura web attiva tutti i giorni H24** accedendo, tramite le proprie credenziali, all'Area Riservata di poste.it - Profilo, Password e Sicurezza, Gestisci dispositivi di sicurezza. Una volta sospeso l'utilizzo del Codice PostelD è possibile riattivarlo tramite l'inserimento del codice PUK dalla sezione specifica dell'App oppure inibirlo definitivamente come indicato sopra al precedente punto a).

In caso di dismissione o cessione a terzi del proprio dispositivo, si richiede di rimuovere il Codice Poste ID e le App di Poste Italiane con le modalità sopra descritte.

Il Cliente è comunque 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).

#### **Furto o smarrimento della Carta e/o del PIN**

La Carta ed il relativo Pin sono strettamente personali e il loro furto/smarrimento/utilizzo non autorizzato deve essere subito segnalato provvedendo al blocco della Carta chiamando i seguenti numeri: dall'Italia 800.652.653 (numero verde); dall'estero +39.04.92100148. Nel corso della telefonata l'operatore comunica al Cliente il numero di blocco. È indispensabile che, entro due giorni lavorativi da quello della telefonata di blocco, il Cliente provveda a denunciare l'accaduto alle autorità competenti. È obbligo del Cliente, inoltre, consegnare copia della denuncia e fornire conferma dell'avvenuto blocco ad un Ufficio Postale, possibilmente quello in cui si intrattiene il rapporto di Conto, indicando il numero di blocco. La conferma della richiesta di blocco deve essere fatta personalmente dal Cliente oppure mediante una lettera raccomandata, un fax o qualsiasi altra forma di comunicazione.

#### **Furto o smarrimento del Lettore BancoPosta**

Nel caso di furto o smarrimento del Lettore, il Cliente può richiederne uno nuovo presso l'Ufficio Postale di riferimento del Conto. In questi casi è necessario che il Cliente compili il modulo predisposto per la consegna del Lettore BancoPosta.

In caso di sospetto di abusi o di uso non autorizzato dei Servizi di Banca Multicanale il Cliente è tenuto anche a provvedere al cambio delle Password

di accesso. Per maggiori informazioni o per chiedere l'ausilio del personale di Poste Italiane è anche possibile recarsi presso qualsiasi Ufficio Postale.

### **6.3 RESPONSABILITÀ**

Il Cliente è responsabile per le operazioni effettuate on line a seguito degli eventi di smarrimento, furto, uso non autorizzato o sospetto degli strumenti identificativi ed operativi fino al momento della comunicazione di tali eventi a Poste Italiane, nel limite di Euro 150,00 (centocinquanta/00), fatti salvi i casi in cui il Cliente abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la protezione e sicurezza degli stessi. In tali casi, il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di Euro 150,00 (centocinquanta/00). Poste Italiane rimane esonerata da qualsiasi responsabilità per le operazioni disposte anteriormente alla ricezione della comunicazione di smarrimento, furto o uso non autorizzato o sospetto dei codici e degli strumenti operativi quando la comunicazione stessa non sia stata effettuata secondo le modalità e tempistiche indicate nel presente paragrafo e nelle condizioni contrattuali del Servizio.

Successivamente al momento in cui la comunicazione di cui sopra risulti opponibile a Poste Italiane, quest'ultima impedisce qualsiasi utilizzo dei codici e degli strumenti operativi e il Cliente non sopporta le perdite derivanti dalle operazioni di pagamento non autorizzate senza alcun limite di importo, salvo i casi in cui abbia agito in modo fraudolento, con dolo o colpa grave.

Poste Italiane assicura che: (i) i codici e gli strumenti operativi consentono l'utilizzo del Servizio in modo protetto, garantendo elevati standard di sicurezza; (ii) i codici e gli strumenti operativi e i dati relativi alle operazioni eseguite non siano accessibili a soggetti diversi dal Cliente; (iii) il Cliente sia sempre nella condizione di eseguire la comunicazione avente ad oggetto il furto, lo smarrimento, l'uso non autorizzato o sospetto dei codici e degli strumenti operativi.

Poste Italiane provvede a bloccare la Carta nei casi in cui abbia il sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato. Poste Italiane tutela costantemente i dati dei suoi clienti attraverso l'adozione dei più moderni sistemi di sicurezza e fornisce tutte le informazioni utili per usufruire in modo sicuro dei servizi di pagamento via Internet. Per ulteriori dettagli è disponibile apposito materiale informativo sul sito Internet <https://www.picert.it/>.

## 7. AREA RISERVATA DEL SITO POSTE.IT

Il Cliente inserendo il nome utente e la password su poste.it, può accedere all'Area Riservata del sito dove sono disponibili i servizi online di Poste Italiane (ad es. accesso web al Conto) e la Bacheca, la sezione riservata alle comunicazioni relative alle operazioni dispositive concluse on line (ad es. conferme di pagamento bollettini, bonifici, ricariche Postepay, ricariche telefoniche) effettuate sul Conto e agli altri servizi on line che è possibile utilizzare sul sito di Poste Italiane, come per esempio l'invio di raccomandate, lettere e telegrammi. Da tale sezione informativa non è possibile inviare messaggi a Poste Italiane né inoltrare messaggi a terzi. La sezione Bacheca è presente anche in App BancoPosta e nelle altre App di Poste Italiane.



## 8. REGOLE PER LA SICUREZZA

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

### **Protezione dei Codici e degli Strumenti Operativi (Nome Utente, Password, Codice Conto, Carta e Pin, Codice Posteid)**

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 la 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;
- 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.

### **Ricezione di e-mail sospette (Phishing)**

L'accesso a BancoPostaonline – Internet Banking deve essere effettuato digitando l'indirizzo poste.it nel browser internet, evitando di accedere da link presenti all'interno di email "sospette". 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.

### **Inserimento dei dati personali**

Diffidare di improvvisi cambiamenti nella modalità con cui viene chiesto di inserire i codici di accesso a BancoPostaonline

Internet Banking: 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.

### **Logica di accesso al sito**

L'accesso al sito deve avvenire digitando l'indirizzo [poste.it](https://poste.it) direttamente nel browser Internet. Poste Italiane è costantemente impegnata a tutelare i dati dei suoi clienti attraverso l'adozione dei più moderni sistemi di sicurezza. Questi sistemi garantiscono comunicazioni affidabili e sicure attraverso l'adozione del protocollo HTTPS.

È quindi importante che durante l'inserimento dei dati riservati nella pagina web, ci si assicuri che si tratti di una pagina protetta. Le pagine protette sono riconoscibili in quanto l'indirizzo che compare nella barra degli indirizzi del browser comincia con "https://" e non con "http://". Inoltre, le pagine protette contengono un lucchetto nella parte in alto a sinistra della barra degli indirizzi del browser. Cliccando due volte sul lucchetto, è possibile verificare l'esistenza di un "certificato" che garantisce l'autenticità del sito. È importante controllare a chi (e da chi) è stato rilasciato il certificato; in questo caso, deve risultare che il certificato sia rilasciato a POSTE ITALIANE S.p.A.

### **Aggiornamento di software per la sicurezza informatica**

Il sistema operativo e i programmi di protezione del computer (antivirus, antispyware, 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.

**Controllo delle operazioni effettuate**

Gli estratti Conto e le conferme di avvenuto pagamento devono essere sempre controllate; è importante verificare che siano state addebitate solo le operazioni effettuate. La data e l'ora dell'ultimo accesso, presenti nella pagina di benvenuto a BancoPostaonline – Internet Banking, rappresentano un valido strumento di controllo.

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

**Posteitaliane**