

**BancoPosta**



# RISPARMIO POSTALE ONLINE ISTRUZIONI OPERATIVE

**Posteitaliane**

# INDICE

<b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO</b> .....	1
<b>UTILIZZO DEL SERVIZIO</b> .....	3
Come accedere al Servizio RPOL .....	4
Come abilitare il Libretto di Risparmio Postale ad eseguire operazioni dispositive online .....	4
Come effettuare le operazioni dispositive .....	5
<b>COMUNICAZIONI IN BACHECA - AREA MYPOSTE</b> .....	7
<b>ELENCO DELLE FUNZIONI E ORARI DI DISPONIBILITÀ</b> .....	8
<b>FURTO E SMARRIMENTO DELLE CHIAVI IDENTIFICATIVE</b> .....	9
Smarrimento credenziali .....	9
Recupero credenziali tramite Call Center .....	10
Recupero credenziali tramite sito poste.it .....	10
<b>REGOLE PER LA SICUREZZA</b> .....	11
<b>OPERAZIONI DISPOSITIVE TRAMITE CANALE MOBILE (APP POSTE ITALIANE) - SISTEMA DI SICUREZZA POSTEID</b> .....	13

# CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO RPOL

Il Servizio Risparmio Postale Online (RPOL) è il servizio dedicato agli intestatari del Libretto di Risparmio Postale Nominativo Smart (di seguito Libretto Smart) emesso da Cassa depositi e prestiti S.p.A..

Il Servizio RPOL consente di effettuare le operazioni disponibili a valere sul Libretto Smart anche oltre l'orario di apertura degli Uffici Postali, così come indicato nel Foglio Informativo del Libretto Smart.

Il Servizio RPOL consente al cliente di usufruire, attraverso il collegamento al sito internet di Poste Italiane [poste.it](http://poste.it), delle funzioni informative e delle funzioni dispositive disponibili secondo le indicazioni, con le modalità e nei limiti indicati nel Foglio Informativo tempo per tempo vigente del Libretto Smart.

Per usufruire del Servizio RPOL il cliente deve:

- essere intestatario di Libretto Smart monointestato o cointestato;
- registrarsi al sito internet di Poste Italiane [poste.it](http://poste.it).

Le funzioni informative sono disponibili entro 5 giorni dall'apertura del Libretto Smart e sono fruibili accedendo alla propria area privata del sito [poste.it](http://poste.it).

Per le funzioni dispositive, vale quanto di seguito specificato.

I titolari di Libretto Smart aperto prima del 19 novembre 2018 e che non hanno attivato le funzioni dispositive del Servizio RPOL possono richiederne l'attivazione presso qualsiasi Ufficio Postale o ATM Postamat (utilizzando la propria Carta Libretto) rilasciando il numero di telefono cellulare che sarà utilizzato per effettuare le operazioni dispositive.

Nel caso in cui il Libretto Smart sia stato aperto a partire dal 19 novembre 2018, le funzioni dispositive del Servizio RPOL sono incluse e, in caso di cointestazione del Libretto Smart, almeno uno degli intestatari è tenuto a rilasciare il numero di telefono cellulare che sarà utilizzato per effettuare le operazioni dispositive.

Per l'effettiva attivazione si rinvia a quanto previsto nel successivo paragrafo "COME ABILITARE IL LIBRETTO DI RISPARMIO AD ESEGUIRE OPERAZIONI DISPOSITIVE ONLINE".

Per l'accesso e l'utilizzo del Servizio RPOL sono necessari:

- nome utente;
- password;
- numero di telefono cellulare su cui si riceveranno i codici "usa e getta" necessari per autorizzare le operazioni dispositive. Il numero di telefono cellulare può essere rilasciato presso l'Ufficio Postale o l'ATM Postamat.

Esclusivamente per i Clienti titolari anche di conto corrente BancoPosta che abbiano attivato il servizio di Internet banking BancoPosta OnLine, il numero di telefono cellulare per effettuare operazioni dispositive può essere rilasciato anche online (accedendo all'area privata del sito [poste.it](http://poste.it)), utilizzando i seguenti strumenti autorizzativi:

- Lettore BancoPosta in combinazione con carta di debito BancoPosta e relativo codice PIN;
- Codice PostelD in App BancoPosta.

# UTILIZZO DEL SERVIZIO

Per l'utilizzo del Servizio Risparmio Postale Online il cliente è tenuto ad identificarsi ed autorizzare le operazioni dispositive utilizzando le seguenti chiavi di accesso:

1. Il **nome utente** è l'identificativo del cliente che viene definito durante la fase di registrazione al sito [poste.it](http://poste.it) seguendo le istruzioni presenti nella pagina web.
2. La **password** è la seconda chiave identificativa necessaria per accedere al Servizio Risparmio Postale Online. È scelta dal cliente in fase di registrazione al sito [poste.it](http://poste.it) può essere modificata in qualsiasi momento da parte del cliente nell'apposita sezione del sito.

Con nome utente e password si ha accesso alle funzioni informative previste dal Servizio Risparmio Postale Online.

3. Il **codice PostelD in App BancoPosta**, un codice alfanumerico di 6 caratteri definito dal cliente in fase di primo utilizzo di una 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](http://poste.it) o nelle App.
4. Il **codice "usa e getta"**, strumento per accedere e autorizzare le operazioni dispositive alternativo al Codice PostelD in App BancoPosta di cui al punto che precede, è il codice necessario per autorizzare le singole operazioni dispositive (in particolare le operazioni che generano un addebito o un accredito sul libretto di risparmio a cui è collegato il Servizio RPOL) nonché per certificare il numero di telefono cellulare già associato al servizio. Poste Italiane invierà automaticamente tali codici "usa e getta" sul numero di telefono cellulare indicato dal cliente.

## **COME ACCEDERE AL SERVIZIO RPOL**

Collegandosi al sito internet [poste.it](http://poste.it) ed inserendo le credenziali di accesso, il cliente potrà visualizzare la card “Risparmio Postale – I tuoi Buoni e Libretti” per usufruire di tutte le funzionalità online previste dal servizio a cui il cliente è abilitato.

## **COME ABILITARE IL LIBRETTO DI RISPARMIO POSTALE AD ESEGUIRE OPERAZIONI DISPOSITIVE ONLINE**

La registrazione al sito [poste.it](http://poste.it) e la securizzazione del numero di cellulare rilasciato per effettuare le operazioni dispositive possono essere effettuate direttamente in Ufficio Postale, al momento dell’apertura del libretto.

Ad apertura avvenuta, il Cliente riceve:

- il nome utente (è indicato nella lettera di benvenuto);
- la password (è inviata tramite SMS al numero rilasciato).

Per i Clienti titolari di Libretto Smart aperto prima del 22 ottobre 2018, dopo aver rilasciato il numero di telefono cellulare in Ufficio Postale, per l’utilizzo delle funzionalità dispositive del servizio RPOL, sarà necessario abilitare lo specifico libretto percorrendo i seguenti passaggi:

- accedere al sito [poste.it](http://poste.it) e identificarsi con nome utente e password;
- selezionare il pulsante dedicato al “Risparmio Postale” e segui le istruzioni a video per confermare il numero di cellulare rilasciato in Ufficio Postale o presso l’ATM.

Esclusivamente per i Clienti titolari anche di conto corrente BancoPosta che abbiano attivato il servizio di Internet banking BancoPosta OnLine, il numero di telefono cellulare per effettuare operazioni dispositive può essere rilasciato anche online (nell’area privata del sito [poste.it](http://poste.it)), utilizzando i seguenti strumenti autorizzativi:

- Lettore BancoPosta in combinazione con carta di debito BancoPosta e relativo PIN;
- Codice PostelD in App BancoPosta.

I passi da eseguire sono:

- accedere al sito poste.it con nome utente e password e selezionare il pulsante dedicato al “Risparmio Postale”;
- seguire le istruzioni a video per rilasciare il numero di cellulare necessario per eseguire le operazioni dispositive online;
- autorizzare l’operazione tramite il Lettore BancoPosta o il Codice PostelD in App BancoPosta;
- completare l’operazione inserendo il codice “usa e getta” OTP, dopo l’avvenuta ricezione dello stesso sul telefono cellulare tramite SMS.

## COME EFFETTUARE LE OPERAZIONI DISPENSIVE

Dopo l’abilitazione, tramite il Servizio Risparmio Postale Online è possibile effettuare operazioni dispositive con differenti modalità, a seconda che il Libretto Smart sia abilitato in App BancoPosta o meno.

### **Libretto Smart abilitato in App BancoPosta**

I passaggi da seguire sono:

- accedere all’area privata del sito poste.it inserendo i propri dati identificativi (es. nome utente e password);
- selezionare l’operazione dispositiva da effettuare;
- seguire le indicazioni visualizzate a video e sull’App BancoPosta;
- autorizzare l’accesso tramite inserimento del Codice PostelD/fingerprint in App BancoPosta;
- compilare i dati richiesti per l’operazione dispositiva;
- autorizzare l’operazione tramite inserimento del Codice PostelD/fingerprint in App BancoPosta.

### **Libretto Smart non abilitato in App BancoPosta**

I passaggi da seguire sono:

- accedere all’area privata del sito poste.it inserendo i propri dati identificativi (es. nome utente e password);
- selezionare l’operazione dispositiva da effettuare;
- seguire le indicazioni visualizzate a video per utilizzare un “altro metodo di autorizzazione”;
- richiedere, tramite l’apposito tasto, il codice SMS “usa e getta”;
- inserire il codice SMS “usa e getta”;

- compilare i dati richiesti per l'operazione dispositiva;
- richiedere, tramite l'apposito tasto, il codice SMS "usa e getta";
- inserire il codice SMS "usa e getta" per autorizzare l'operazione.

Qualora necessario, è possibile modificare il numero di telefono cellulare rilasciato per effettuare le operazioni dispositive del Servizio RPOL presso l'ATM o l'Ufficio Postale dove è intrattenuto rapporto.



## COMUNICAZIONI IN BACHECA – AREA MYPOSTE

Il Cliente può accedere dal sito [poste.it](http://poste.it), inserendo il nome utente e la password, all'area personale (MyPoste) riservata esclusivamente alle comunicazioni elettroniche inviate da Poste Italiane.

Le informazioni sono inserite all'interno della categoria "Servizi Finanziari".

Da tale area non è possibile inviare messaggi a Poste Italiane né inoltrare messaggi a terzi.

# ELENCO DELLE FUNZIONI E ORARI DI DISPONIBILITÀ

L'elenco delle funzioni informative e dispositive del Servizio Risparmio Postale Online e i relativi orari di funzionamento sono disponibili nei Fogli Informativi tempo per tempo vigenti.

# FURTO E SMARRIMENTO DELLE CHIAVI IDENTIFICATIVE

Il Cliente è responsabile nei confronti di Poste Italiane per la custodia e per il corretto utilizzo dei codici personali e degli strumenti necessari per utilizzare il Servizio RPOL, nonché di ogni conseguenza dannosa derivante dall'eventuale illecito o indebito uso degli stessi, in qualsiasi modo avvenuto, anche se in conseguenza di furto o smarrimento. È fatta salva la responsabilità di Poste Italiane per conseguenze dannose derivanti da fatti ad essa imputabili.

## SMARRIMENTO CREDENZIALI

Nome Utente e Password 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](http://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 o, in modalità SELF contattando l'800.00.33.22.

### Codice PostelD

Dopo 5 errate digitazioni consecutive del Codice PostelD in App il codice viene bloccato.

Il Cliente dovrà 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](http://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.

## **RECUPERO CREDENZIALI TRAMITE CALL CENTER**

Il cliente dovrà fornire il proprio codice fiscale e il numero di cellulare. Il reset e l'inoltro del codice di attivazione saranno possibili solo se il numero di cellulare è stato inserito su poste.it al momento della registrazione, oppure in seguito, o se è stato rilasciato all'Ufficio Postale. Il numero risulta necessario per inoltrare l'SMS contenente i dati richiesti. Il nome utente invece sarà fornito direttamente al telefono previo riconoscimento dell'interlocutore secondo le procedure del call center.

## **RECUPERO CREDENZIALI TRAMITE SITO POSTE.IT**

I clienti possono recuperare il nome utente e la password di accesso tramite il sito poste.it, nella sezione "recupero credenziali". Sarà sufficiente seguire le istruzioni a video, inserendo di volta in volta i dati richiesti. Al termine della procedura di recupero, i clienti riceveranno un sms con i dati richiesti al numero di cellulare rilasciato.

# REGOLE PER LA SICUREZZA

Di seguito, alcune semplici regole da seguire per accedere a Risparmio Postale Online con la massima sicurezza.

## **1. Protezione dei codici e degli strumenti operativi (Nome Utente, Password)**

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 di 8 caratteri e massima di 16;
- che contenga almeno una lettera maiuscola, una lettera minuscola, un numero ed un carattere speciale;
- 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;
- che non contenga più di due caratteri identici consecutivi.

È importante, non utilizzare la stessa Password utilizzata per accedere ad altri siti web.

## **2. Ricezione di email sospette (Phishing)**

L'accesso al servizio Risparmio Postale Online deve essere effettuato digitando l'indirizzo [poste.it](http://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.

### **3. Inserimento dei dati personali**

Diffidare di improvvisi cambiamenti nella modalità con cui viene chiesto di inserire i codici di accesso a Risparmio Postale Online: 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. Logica di accesso al sito**

L'accesso al sito deve avvenire digitando l'indirizzo [poste.it](http://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..

### **5. 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.

# OPERAZIONI DISPOSITIVE TRAMITE CANALE MOBILE (APP POSTE ITALIANE) - SISTEMA DI SICUREZZA POSTEID

Alcune operazioni dispositive del Servizio RPOL sono disponibili anche sul canale mobile tramite app per smartphone e tablet in base a quanto indicato nei Fogli Informativi del Libretto Smart tempo per tempo vigenti.

Tali operazioni sono autorizzate dall'utente tramite modalità già prevista per il servizio web RPOL (codice SMS "usa e getta") oppure tramite Sistema di sicurezza specifico per le app di Poste Italiane (Codice PostelD).

Per attivare il Sistema di sicurezza, direttamente da app, il Cliente deve essere registrato a poste.it ed aver certificato un numero di telefono presso un Ufficio Postale, ATM o, per clienti BancoPosta online, direttamente tramite la procedura web di certificazione del numero di telefono, disponibile nell'area riservata del servizio Risparmio Postale OnLine, utilizzando il Lettore BancoPosta. Al termine dell'abilitazione del Libretto Smart in App BancoPosta, il Cliente sceglie il codice PostelD che dovrà utilizzare per autorizzare le operazioni dispositive effettuate tramite le app di Poste Italiane.

Per ulteriori dettagli sulle modalità d'uso, sui servizi disponibili e sulle app di Poste Italiane sulle quali è attivo il Sistema di sicurezza PostelD, consulta il documento "Guida Sistema sicurezza PostelD", alla pagina: [www.poste.it/sistema-di-sicurezza-posteid.html](http://www.poste.it/sistema-di-sicurezza-posteid.html).

## **COME ABILITARE IL LIBRETTO SMART IN APP BANCOPOSTA PER EFFETTUARE OPERAZIONI DISPOSITIVE**

Se possiedi un Libretto Smart, scarica l'ultima versione disponibile dell'App BancoPosta (dall'Apple store o da Google Play) ed accedi alla sezione "Buoni e Libretti". Per abilitare il Libretto Smart alle operazioni dispositive in App BancoPosta è necessario utilizzare un codice SMS valido 36 ore di 4 cifre, inviato via SMS sul cellulare associato al Libretto. Puoi richiedere il codice OTP all'apertura del Libretto Smart (in Ufficio Postale o online) o in qualsiasi momento in Ufficio Postale o da ATM (utilizzando la Carta Libretto e il PIN, selezionando "Servizi e Opzioni" e poi "Abilitazione App BancoPosta").



## Come possiamo aiutarti?



### Contattaci

Vai su **poste.it** nella sezione Assistenza e compila il modulo



### Chiamaci

800.00.33.22  
numero gratuito, attivo dal lunedì al sabato  
(dalle 8.00 alle 20.00, esclusi i festivi)



# Posteitaliane