

**ISTRUZIONI OPERATIVE  
CONTO BANCOPOSTACLICK  
PER L'UTILIZZO  
DEI SERVIZI DI INTERNET BANKING  
E DI PHONE BANKING**

---

## **SOMMARIO**

- 1. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI INTERNET BANKING**
- 2. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO PER LE FUNZIONI INFORMATIVE E DISPOSITIVE**
- 3. COME EFFETTUARE OPERAZIONI DISPOSITIVE**
- 4. IL SERVIZIO POSTEID DEDICATO AI POSSESSORI DI DISPOSITIVI MOBILI**
- 5. FURTO O SMARRIMENTO DELLE CHIAVI DI ACCESSO ED UTILIZZO DEL SERVIZIO**
- 6. NON FUNZIONAMENTO O DANNEGGIAMENTO DEL LETTORE**
- 7. L'AREA PERSONALE RISERVATA ALLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE DI POSTE ITALIANE**
- 8. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI PHONE BANKING**
- 9. REGOLE PER LA SICUREZZA**
- 10. TRADING ONLINE**
- 11. OPERAZIONI DISPOSITIVE TRAMITE CANALE MOBILE (APP POSTE ITALIANE) - SISTEMA DI SICUREZZA POSTEID**

## 1. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI INTERNET BANKING

Il Servizio di Internet Banking (di seguito anche “Servizio”) del Conto BancoPosta Click (di seguito anche “Conto”) consente al Correntista di collegarsi con Poste Italiane attraverso la rete telematica Internet per utilizzare, sul proprio Conto, le funzioni informative e/o dispositive indicate nei FI pro tempore vigenti con le modalità e nei limiti indicati negli stessi.

Il Servizio di collegamento telematico è reso disponibile al Correntista, gratuitamente e senza necessità di apposita richiesta, in occasione dell’apertura del Conto e costituisce strumento per accedere alle funzionalità dello stesso.

Possono usufruire del Servizio i titolari di un Conto corrente mono intestato oppure cointestato a firme disgiunte, previa registrazione al sito [www.poste.it](http://www.poste.it) oppure al sito [www.bancopostaclick.it](http://www.bancopostaclick.it).

Ogni singolo intestatario del Conto può operare separatamente tramite Internet grazie ad una serie di chiavi di accesso strettamente personali:

- **Nome Utente**;
- **Password**;
- **Carta Postamat BancoPosta Click** dotata di microchip (di seguito **Postamat**);
- **Codice Segreto Personale della Postamat** (di seguito **PIN della Postamat**);
- **Lettore BancoPosta** (di seguito **Lettore**).

La nuova **Carta Postamat BancoPosta Click** 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 Postamat in modo più sicuro rispetto alla tradizionale banda magnetica, grazie a sofisticate chiavi di cifratura. La Carta Postamat, inserita nel Lettore ed in combinazione con il PIN della Postamat, consente di generare i codici “usa e getta” (c.d. “one time password” o OTP) 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.

In alternativa agli elementi sopra descritti, per i clienti che possiedono un dispositivo mobile (smartphone o tablet, con sistema operativo IOS e Android) è possibile utilizzare il **servizio PostelD** e il relativo sistema di sicurezza. Basta fornire a Poste italiane un numero di telefono cellulare tramite la procedura online disponibile nell’area post login del servizio di Internet Banking del Conto BancoPosta Click (se il Cliente non possiede già uno o più numeri di telefono certificati), **scaricare l’App PostelD** (dallo store Apple o da Google Play store) e seguire la procedura guidata per l’attivazione del servizio

PosteID e del relativo sistema di sicurezza (installazione sul proprio dispositivo mobile, configurazione del profilo con i dati personali). Durante questa procedura, il Cliente definisce il proprio “**codice PosteID**” che poi utilizzerà per **autorizzare le operazioni dispositive** sui siti di Poste Italiane, in alternativa all’uso congiunto del Lettore BancoPosta in dotazione e della Carta Postamat BancoPosta Click.

Le informazioni per attivare ed utilizzare il servizio PosteID sono descritte nel capitolo dedicato di questo documento. Per ulteriori approfondimenti consultare la “Guida al sistema di sicurezza PosteID” disponibile all’indirizzo: [http://www.poste.it/app/Sistema\\_di\\_sicurezza\\_PosteID.shtml](http://www.poste.it/app/Sistema_di_sicurezza_PosteID.shtml).

## 2. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO PER LE FUNZIONI INFORMATIVE E DISPOSITIVE

Per l’utilizzo del Servizio il Cliente è tenuto ad identificarsi ed autenticare le operazioni dispositive.

### Servizi Informativi

Per utilizzare i servizi informativi, basta connettersi al sito Internet [www.bancopostaclick.it](http://www.bancopostaclick.it) o [www.poste.it](http://www.poste.it) e digitare nella pagina di login il Nome Utente (nome.cognome) e la Password.

Dalla pagina di benvenuto è possibile accedere, attraverso il menu, a tutti i servizi informativi relativi al proprio Conto.

### Servizi Dispositivi

L’utilizzo dei servizi **dispositivi** è sottoposto ad un ulteriore livello di sicurezza. Le operazioni eseguite online sul proprio Conto BancoPosta devono essere autorizzate, infatti, attraverso l’utilizzo dei codici “usa e getta” (c.d. “one time password” o **OTP**):

- **ID OPERAZIONE**;
- codice **RISPOSTA**.

Il codice **IDOPERAZIONE** è composto da una serie di 8 numeri; viene visualizzato nella pagina web del Conto BancoPosta Click e per ogni operazione dispositiva ne viene generato uno nuovo; il Cliente dovrà 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 Postamat**, il **codice ID OPERAZIONE** ed il **PIN della Postamat**; il Cliente dovrà poi inserire il codice **RISPOSTA** negli appositi campi della pagina web del Conto BancoPosta Click autorizzando così l’operazione di pagamento.

Si descrivono di seguito gli strumenti indispensabili per la generazione del codice RISPOSTA.

- La **carta Postamat BancoPosta Click** è la carta di debito del Conto BancoPosta Click che viene rilasciata, a ciascun titolare del Conto, al momento dell'apertura dello stesso
- Il **PIN della Postamat** è il codice necessario per convalidare le operazioni effettuate con la Postamat 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 Postamat.



Postamat BancoPosta Click con microchip

- Il **Lettore BancoPosta** è un dispositivo elettronico che permette di generare il codice RISPOSTA, dopo aver inserito la Carta Postamat nello stesso e digitato sulla sua tastiera il codice ID OPERAZIONE ed il PIN della Postamat. Per autorizzare online l'operazione dispositiva, il Cliente viene guidato, passo dopo passo, dalle indicazioni visualizzate sulla pagina web e sul display del Lettore. Il correntista che ha attivato il servizio di Internet Banking del Conto BancoPosta Click dovrà recarsi presso l'Ufficio Postale di riferimento del Conto per ritirare gratuitamente il proprio Lettore, attivando in questo modo anche le funzionalità dispositive del Servizio.



Lettore BancoPosta

### 3. COME EFFETTUARE OPERAZIONI DISPOSITIVE

Per eseguire un'operazione dispositiva il Cliente dovrà utilizzare:

- i codici "usa e getta" (**ID OPERAZIONE** e codice **RISPOSTA**);
- la **carta Postamat** con microchip ed il relativo **PIN**, in combinazione con il **Lettore BancoPosta**.

Di seguito i passi necessari per eseguire un'operazione dispositiva.

#### Accesso all'operazione dispositiva ed inserimento dati

Il Cliente, connettendosi al sito Internet [www.bancopostaclick.it](http://www.bancopostaclick.it) e digitando il Nome Utente e la Password nella pagina di login, accede alla pagina di benvenuto e, attraverso il menu, a tutti i **servizi dispositivi** relativi al proprio Conto. Seleziona l'operazione dispositiva ed inserisce i dati necessari per eseguire online l'operazione.

## Scelta del conto

Nel caso di titolarità di più Conti, il Cliente deve selezionare, nell'apposito spazio della pagina web, il Conto che intende utilizzare per eseguire l'operazione dispositiva.

## Carta Postamat con microchip da utilizzare

La carta Postamat da utilizzare è quella associata al Conto selezionato per eseguire l'operazione dispositiva online. Il numero della carta non è riportato per intero ma sono visualizzati solo gli ultimi 4 numeri nell'apposito spazio della pagina web.

## Visualizzazione dell'ID OPERAZIONE

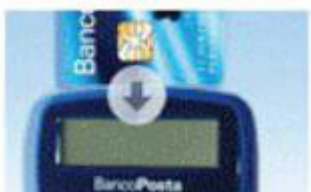
A video viene presentata una pagina web in cui è visualizzato l'ID OPERAZIONE correlato alla disposizione in corso.

Completa l'operazione con il tuo lettore BancoPosta: Guarda la guida del lettore 

<p>1 Utilizza la carta Postamat associata al conto BancoPosta selezionato: ****0103</p>	<p>2 Inserisci la carta nel lettore</p> 	<p>3 Premi il <b>tasto blu FIRMA</b> sul lettore</p> 
<p>4 Digita sul lettore l'ID OPERAZIONE e premi il <b>tasto verde OK</b></p> <p>ID OPERAZIONE: <b>12345678</b></p> 	<p>5 Digita sul lettore il Pin* della carta Postamat e premi il <b>tasto verde OK</b></p> <p><small>* Il Pin è il codice di 5 cifre che utilizzi per fare prelievi e pagamenti</small></p>	<p>6 Inserisci qui sotto il CODICE RISPOSTA che compare sul lettore:</p> <input type="text"/> <input type="text"/>

## Attivazione del Lettore

Per completare l'operazione dispositiva, il Cliente inserisce la Carta Postamat nel suo Lettore BancoPosta, con il microchip rivolto verso il basso, come illustrato in figura.



## Generazione del codice RISPOSTA

Una volta inserita la Carta Postamat correttamente, il Lettore si attiva automaticamente e sul display vengono visualizzate le opzioni di scelta disponibili:

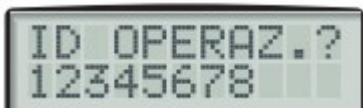


Per generare il codice RISPOSTA il Cliente deve eseguire le indicazioni visualizzate sul Lettore, nella sequenza riportata di seguito:

1. premere il tasto blu **FIRMA**;



2. digitare l'**ID operazione SUL LETTORE**;



3. premere il tasto verde **OK**;

4. digitare il **PIN della Postam**



5. premere il tasto verde **OK**;

Se il PIN della Carta Postamat è stato inserito correttamente ne viene confermata la validità sul display del Lettore e, subito dopo, viene visualizzato il CODICE RISPOSTA.



### Utilizzo del codice RISPOSTA

Per autorizzare l'operazione dispositiva il Cliente deve inserire il codice RISPOSTA, visualizzato dal Lettore in due gruppi di 4 cifre, negli appositi spazi della pagina web del Conto BancoPosta Click.

**Completa l'operazione con il tuo lettore BancoPosta:** Guarda la guida del lettore 

<p>1 Utilizza la carta Postamat associata al conto BancoPosta selezionato: <b>****0103</b></p>	<p>2 Inserisci la carta nel lettore</p> 	<p>3 Premi il <b>tasto blu FIRMA</b> sul lettore</p> 
<p>4 Digita sul lettore l'<b>ID OPERAZIONE</b> e premi il <b>tasto verde OK</b> ID OPERAZIONE: <b>12345678</b></p> 	<p>5 Digita sul lettore il Pin* della carta Postamat e premi il <b>tasto verde OK</b></p> <p><small>* Il Pin è il codice di 5 cifre che utilizzi per fare prelievi e pagamenti</small></p>	<p>6 Inserisci qui sotto il <b>CODICE RISPOSTA</b> che compare sul lettore:</p> 



### **Notifica di conferma operazione dispositiva**

Solo dopo aver eseguito i passi necessari per autorizzare un'operazione dispositiva ed aver inserito l'ID OPERAZIONE ed il codice RISPOSTA, l'operazione si intende eseguita e non più revocabile. Al Cliente viene mostrato a video il messaggio di conferma operazione avvenuta e viene inoltrato un messaggio di notifica nella propria area personale riservata esclusivamente alle comunicazioni elettroniche di Poste Italiane.

### **Blocco della funzionalità dispositiva online**

Dopo 6 digitazioni errate della combinazione richiesta (ID OPERAZIONE e RISPOSTA), il sistema web inibisce automaticamente la possibilità di eseguire operazioni dispositive. Al Cliente viene mostrato a video un messaggio. Il Cliente, in tal caso, dovrà recarsi presso qualsiasi Ufficio Postale per richiedere la riattivazione della funzionalità dispositiva online.

### **Blocco dell'utilizzo della Postamat per l'autorizzazione delle operazioni dispositive online**

Dopo 5 digitazioni errate del PIN della Postamat sul Lettore, viene bloccata automaticamente la possibilità di utilizzare la specifica Postamat per autorizzare le operazioni dispositive online. È importante evidenziare che la carta Postamat bloccata per errata digitazione del PIN sul Lettore conserva tutte le altre proprie funzionalità; il Cliente, infatti, può continuare ad utilizzarla per eseguire le normali operazioni di prelievo e di pagamento. Le funzionalità dispositive online non possono essere riattivate sulla carta bloccata ed il Cliente, in tal caso, dovrà recarsi presso l'Ufficio Postale in cui si intrattiene il rapporto di Conto, per richiedere l'emissione di una nuova Postamat.

## **4. IL SERVIZIO POSTEID DEDICATO AI POSSESSORI DI DISPOSITIVI MOBILI**

### **Caratteristiche del servizio PostelD**

Il servizio permette al Cliente titolare di Conto BancoPosta Click di utilizzare l'**App PostelD** installata sul proprio dispositivo mobile (smartphone o tablet, con sistema operativo iOS e Android) ed il proprio **codice PostelD** per **autorizzare le operazioni dispositive effettuate sui siti di Poste Italiane**, in alternativa all'uso congiunto della Carta Postamat BancoPosta e del Lettore BancoPosta che il Cliente deve aver già ritirato presso l'Ufficio Postale.

### **Prerequisiti per l'utilizzo del servizio**

Per l'utilizzo del servizio PostelD su BancoPosta Click è necessario:

- essere in possesso di un dispositivo mobile (smartphone o tablet, con sistema operativo iOS e Android);
- essere registrato al sito [www.poste.it](http://www.poste.it);
- essere titolare di un Conto BancoPosta Click e aver ritirato il Lettore BancoPosta presso l'Ufficio Postale;
- aver fornito a Poste Italiane un "numero di telefono cellulare certificato" (vedi dettagli nella sezione "*Come attivare il servizio PostelD*");
- scaricare l'App PostelD dallo store Apple o dal Google Play store.

La mancanza di uno solo dei requisiti sopra elencati comporterà l'impossibilità di usufruire del servizio PostelD.



## Come attivare il servizio PostelD

Per attivare il servizio PostelD è necessario eseguire le seguenti fasi.

### FASE 1 - Certificazione del numero di telefono cellulare

Per attivare il sistema di sicurezza PostelD, il Cliente deve aver fornito a Poste Italiane un numero di telefono cellulare, cosiddetto "numero di telefono cellulare certificato":

- se il Cliente già possiede uno o più numeri di telefono cellulare certificati (forniti a Poste Italiane per l'attivazione del Sistema di sicurezza web Postepay, per Risparmio Postale online, per PosteMailBox) questi gli saranno mostrati nelle schermate dell'App PostelD e potrà utilizzarli per attivare il sistema di sicurezza;
- se il Cliente non possiede un numero di telefono cellulare certificato, potrà eseguire direttamente da web, utilizzando il Lettore BancoPosta, la procedura di certificazione del numero di telefono, senza recarsi all'Ufficio Postale; la funzione online è disponibile nell'area riservata del Conto BancoPosta Click.

**BancoPosta click** HOME BANKING  
Logout

Conto e Carte   Trasferimento Fondi   Pagamenti   Ricariche telefoniche   Risparmio e Investimenti   Finanziamenti   Postepay   Sconti Bancoposta

Le Operazioni per Te: BancoPosta Click

**Conto BancoPosta Click**  
L'accesso internet al tuo conto: semplice e sicuro

Benvenuto **BENITO BAU**

Il tuo ultimo accesso a Bancopostaclick è stato il 12 Giugno 2014 alle ore 11,50

Trading OnLine	Saldo e movimenti
Pagamento bollettini	Ricarica Postepay
Opzione Sorprende	Buoni fruttiferi postali acquisto e rimborso
Prestito Click BancoPosta	Postagiuro

**Attenzione alle frodi informatiche**

Non aprire mai messaggi di cui ignori la provenienza, anche se l'oggetto sembra interessante, serio, importante. Non comunicare mai informazioni personali via e-mail (username, password, codici). Inoltre, è importante installare un software dedicato alla sicurezza e aggiornarlo frequentemente.

Le informazioni di dettaglio sulle modalità di certificazione del numero di telefono cellulare sono disponibili alla pagina [http://www.poste.it/app/Sistema\\_di\\_sicurezza\\_PostelD.shtml](http://www.poste.it/app/Sistema_di_sicurezza_PostelD.shtml). Successivamente potrà accedere all'App PostelD e attivare il sistema di sicurezza.

## **FASE 2 - Richiesta ed attivazione del servizio PostelD e del relativo sistema di sicurezza sul dispositivo mobile**

Il sistema di sicurezza PostelD si attiva direttamente da App PostelD. Al primo accesso all'App PostelD, una volta effettuato il login con le credenziali di registrazione a Poste.it (Nome utente e Password), il Cliente viene guidato nell'attivazione del sistema di sicurezza PostelD sul dispositivo mobile sul quale è stata scaricata la relativa App. Durante questa procedura, in particolare, il Cliente deve:

1. chiamare il numero verde, come indicato sul dispositivo, **dal numero di telefono certificato** (Attenzione: la telefonata deve essere effettuata dal proprio numero certificato che può essere anche diverso da quello del dispositivo mobile sul quale è stata scaricata l'App PostelD);
2. attendere un SMS con il codice di attivazione sul cellulare certificato;
3. inserire il codice di attivazione nell'apposito spazio che compare nella schermata dell'App;
4. definire il "codice PostelD", un codice personale alfa-numericò di 6 caratteri, che poi utilizzerà per autorizzare le operazioni dispositive online sul Conto BancoPosta Click;
5. digitare nuovamente il codice scelto, per confermarlo;
6. scegliere un nome per identificare il proprio dispositivo.

Al termine del processo di installazione, il Cliente riceverà un sms sul numero di telefono certificato con la conferma dell'avvenuta attivazione del nuovo Sistema di sicurezza PostelD.

Se il Cliente ha già attivato il sistema di sicurezza su altre App di Poste Italiane installate sullo stesso dispositivo, non dovrà ripetere il processo di attivazione sopra descritto e potrà utilizzare il codice PostelD già scelto per autorizzare le operazioni dispositive. A conferma, il Cliente riceverà un SMS sul proprio numero di telefono certificato.

Le informazioni di dettaglio sull'**attivazione del sistema di sicurezza PostelD** sono disponibili alla pagina [http://www.poste.it/app/Sistema\\_di\\_sicurezza\\_PostelD.shtml](http://www.poste.it/app/Sistema_di_sicurezza_PostelD.shtml).

## **FASE 3 - Configurazione del Profilo**

Il Cliente deve configurare il proprio Profilo sull'App PostelD con le seguenti modalità:

- accedere alla sezione Profilo dell'App PostelD e inserire i dati personali nella schermata dell'App "I tuoi dati";
- sempre nella sezione Profilo dell'App, accettare le "Condizioni Generali di Servizio – PostelD e relative funzionalità" e prendere visione dell'informativa sulla privacy.

A conferma dell'operazione, il Cliente riceverà una comunicazione nella Bacheca di Poste.it, accessibile anche da App PostelD.

Al termine di questa fase l'App PostelD è configurata per essere utilizzata come strumento di autorizzazione delle operazioni dispositive sui siti di Poste Italiane, in alternativa all'utilizzo congiunto della Carta Postamat BancoPosta e del Lettore BancoPosta in possesso del Cliente.

E' sempre possibile accedere alla sezione Profilo e modificare i propri dati personali e i consensi sulla privacy. Solo al primo salvataggio del Profilo è necessario accettare le Condizioni Generali di Servizio PostelD.

## Come autorizzare operazioni dispositive con PostelD

Dopo aver effettuato l'accesso al Conto BancoPosta Click (www.poste.it o www.bancopostaclick.it) tramite Nome Utente e Password e inserito tutti i dati necessari per eseguire l'operazione dispositiva (bollettino, bonifico, ricarica telefonica ecc.) il Cliente potrà autorizzare l'operazione tramite il servizio PostelD con le seguenti modalità:

1. selezionare PostelD come strumento per autorizzare l'operazione (in alternativa al Lettore BancoPosta);

The screenshot shows the 'HOME BANKING' interface for BancoPosta Click. The main navigation bar includes 'Logout', 'Conto e Carte', 'Trasferimento Fondi', 'Pagamenti', 'Ricariche telefoniche', 'Risparmio e Investimenti', 'Finanziamenti', 'Postepay', and 'Sconti BancoPosta'. The current page is 'Donazione - Completa l'operazione'. It displays a payment of Euro 1,00 from the selected account 'Conto BancoPosta Click' (number 13079124). Under the heading 'Seleziona lo strumento con cui desideri eseguire l'operazione:', the 'PostelD' option is selected and highlighted with a red box. Other options include 'Lettore BancoPosta'. At the bottom, there are buttons for 'Seleziona strumento' and 'Annulla il pagamento'. On the right, there is a 'Banchea' section with various services like 'Prestito Click BancoPosta', 'Opzione SorpRende', 'Paga bollettino', 'Ricarica PostePay', and 'Richiedi servizi'.

2. nella pagina successiva di autorizzazione cliccare sul pulsante PostelD;

This screenshot shows the same 'Donazione - Completa l'operazione' page, but at a later stage. The heading now is 'Completa l'operazione con PostelD:'. A 'Poste ID' button is visible, highlighted with a red box. The button contains the text 'Poste ID' and 'Ciao, Salvatore'. The 'Annulla il pagamento' button is still present at the bottom. The right-hand side 'Banchea' section remains the same.

3. attendere una notifica sul proprio dispositivo mobile con la richiesta di autorizzazione della transazione; è possibile recuperare la notifica anche accedendo direttamente alla sezione dell'App Autorizzazioni in sospeso;

4. autorizzare l'operazione mediante l'inserimento del "codice PostelD" sul proprio dispositivo mobile;



5. visualizzare sul sito Poste Italiane il messaggio di autorizzazione concessa; a conferma dell'operazione sarà inviata nella Bacheca di poste.it un'apposita comunicazione;

6. consultare sull'App PostelD l'archivio delle operazioni dispositive autorizzate con PostelD.

## 6. FURTO O SMARRIMENTO DELLE CHIAVI DI ACCESSO ED UTILIZZO DEL SERVIZIO

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, 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.

### Nome Utente e Password

Per riottenere il Nome Utente o la Password, basta contattare il numero verde 803.160 che, previa identificazione del Cliente, provvederà a comunicare il Nome Utente o ad assegnare una Password provvisoria.

### PIN e Postamat

Il Pin della Postamat, così come la Postamat con microchip, è strettamente personale e il loro furto/smarrimento deve essere subito segnalato. La sicurezza del processo è legata al PIN ed alla Postamat con microchip.

Per ragioni di sicurezza, si raccomanda:

- l'immediata **sostituzione della Password**;
- il **blocco della Postamat** chiamando i seguenti numeri: dall'Italia 800.652.653 (numero verde); dall'estero 00.39.02.349.80132. 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. La conferma della richiesta di blocco deve essere fatta personalmente dal correntista oppure mediante una lettera raccomandata, un fax o qualsiasi altra forma di comunicazione.

È possibile, inoltre, **bloccare la funzionalità dispositiva online**:

- inserendo per 6 volte consecutive un codice RISPOSTA errato nell'apposito spazio della pagina web;
- facendo apposita richiesta presso qualsiasi Ufficio Postale.

Nel caso di sostituzione per furto o smarrimento, la carta Postamat sostitutiva e il relativo PIN vengono inviati all'indirizzo comunicato dal Cliente all'atto dell'apertura del conto oppure comunicato successivamente per iscritto al proprio Ufficio Postale.

### **Lettores BancoPosta**

Nel caso di furto o smarrimento, il Cliente può richiedere un nuovo Lettore BancoPosta presso l'Ufficio Postale di riferimento del Conto. In questi casi è necessario che il Cliente, dopo aver effettuato la denuncia presso la competente Autorità Giudiziaria o di Pubblica Sicurezza, compili il modulo predisposto per la consegna del Lettore BancoPosta allegando copia della relativa denuncia.

### **PosteID**

In caso di smarrimento o sottrazione del dispositivo mobile contenente il Certificato e/o del codice PosteID, ovvero in ipotesi di fondato sospetto che il Codice sia venuto abusivamente a conoscenza di terzi, il Cliente è tenuto a sporgere immediatamente denuncia alle Autorità competenti e a richiedere a Poste Italiane l'immediata disattivazione/revoca del Servizio, con le modalità di seguito descritte:

In caso di **smarrimento o dimenticanza del proprio codice PosteID o in caso di fondato sospetto che terzi ne siano venuti a conoscenza**, è necessario rimuovere immediatamente il Servizio PosteID ed il relativo sistema di sicurezza installato sul proprio dispositivo mobile contenente il Certificato Digitale con le seguenti modalità:

- a) accedere alla sezione dell'App PosteID: **Gestione codice PosteID > Disattiva PosteID** e disabilitare il sistema di sicurezza sull'App;
- b) successivamente richiedere la **revoca del Servizio PosteID** e la **rimozione del relativo sistema di sicurezza** dal dispositivo mobile contattando il numero verde 803.160 di Poste Italiane (disponibile con operatore dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00). Negli orari di non operatività del Call Center, è necessario chiamare invece il numero 06.54405330 e seguire la procedura automatica per il blocco del sistema. Ai fini del blocco bisognerà fornire il Nome utente di registrazione a poste.it e il Nome assegnato al dispositivo in fase di installazione del Sistema di sicurezza.

Una volta rimosso il Sistema di sicurezza non sarà più possibile effettuare pagamenti da App con il codice PosteID scelto. Sarà possibile procedere ad una nuova attivazione del Sistema di sicurezza, con la scelta di un nuovo codice PosteID.



In caso di **smarrimento o furto del dispositivo mobile** contenente il Certificato Digitale relativo al Servizio PostelD, per ragioni di sicurezza, **il Cliente è tenuto a rispettare quanto disciplinato per tali casi nelle Condizioni generali PostelD e a porre in essere senza indugio uno dei seguenti adempimenti alternativi:**

- a) richiedere la **revoca del servizio PostelD** e la **rimozione del relativo sistema di sicurezza** dal dispositivo mobile contattando il numero verde 803.160 di Poste Italiane (disponibile con operatore dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00). Negli orari di non operatività del Call Center, è necessario chiamare invece il numero 06.54405330 e seguire la procedura automatica per il blocco del sistema. Ai fini del blocco bisognerà fornire il Nome utente di registrazione a poste.it e il Nome assegnato al dispositivo in fase di installazione del Sistema di sicurezza.
- b) **sospendere il sistema di sicurezza PostelD** dal dispositivo mobile tramite la **procedura web attiva H24** accedendo all'area riservata di [www.poste.it](http://www.poste.it) "Profilo - Sicurezza App". Una volta sospeso il Sistema di sicurezza non sarà più possibile effettuare pagamenti da App con il codice PostelD scelto. Sarà possibile riattivare il Sistema di sicurezza tramite l'inserimento del codice PUK da App. Successivamente alla sospensione è comunque possibile richiedere la **rimozione del sistema di sicurezza PostelD** come indicato sopra al precedente punto b)

In caso di dismissione o cessione a terzi del proprio dispositivo, si richiede di rimuovere sempre il Sistema di sicurezza PostelD con le modalità sopra descritte.

Per maggiori dettagli consultare l'informativa nelle pagine [www.poste.it/app](http://www.poste.it/app).

## 7. NON FUNZIONAMENTO O DANNEGGIAMENTO DEL LETTORE

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

## 8. L'AREA PERSONALE RISERVATA ALLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE DI POSTE ITALIANE

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

In questa sezione vengono inviate le comunicazioni relative alle operazioni dispositive online (conferme di pagamento bollettini, bonifici, ricariche Postepay, ricariche telefoniche, ecc.) effettuate sul conto BancoPosta 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 area non è possibile inviare messaggi a Poste Italiane nè inoltrare messaggi a terzi.

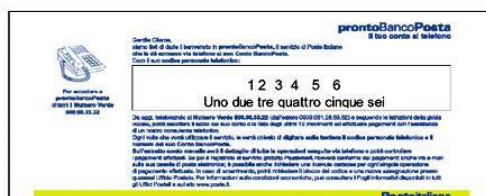
## 9. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI PHONE BANKING

Il Servizio Phone Banking consente al Correntista di collegarsi con Poste Italiane attraverso la rete telefonica per utilizzare, a valere sulla disponibilità del proprio Conto, le funzioni informative e/o dispositive riportate nell'edizione pro tempore vigente del FI del Conto stesso, con le modalità e nei limiti ivi previsti.

Il Servizio è reso disponibile al Correntista, gratuitamente e senza necessità di apposita richiesta, in occasione dell'apertura del Conto e costituisce strumento per accedere alle funzionalità dello stesso.

## Come utilizzare il servizio di Phone Banking

Per accedere a tutti i servizi di Phone Banking è necessario utilizzare il Codice Personale Telefonico. Telefonando al numero verde 800.00.33.22 (dall'estero +39.081.22.55555) e seguendo le istruzioni della guida vocale, il Cliente potrà ascoltare il saldo o la lista degli ultimi 10 movimenti ed effettuare pagamenti di bollettini con l'assistenza di un consulente telefonico di Poste Italiane. Basterà digitare sulla tastiera il Codice Personale Telefonico ed il numero del proprio Conto.



In caso di smarrimento, si potrà richiedere il blocco del Codice Personale Telefonico e una nuova assegnazione presso un qualsiasi Ufficio Postale.

## 10. REGOLE PER LA SICUREZZA

Di seguito, alcune semplici regole da seguire per accedere al Conto con la massima sicurezza.

### 1. Protezione dei codici (Nome Utente, Password, PIN della Postamat, codice PostelD)

I codici sono strettamente personali e pertanto, devono essere custoditi con cura e mai comunicati ad altri. È preferibile non conservare i codici insieme, né 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 a parole di uso comune, nomi propri, date di nascita.

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

### 2. Ricezione di e-mail sospette

L'accesso al servizio del Conto BancoPosta Click deve essere effettuato digitando l'indirizzo [www.bancopostaclick.it](http://www.bancopostaclick.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: ad esempio, se questi vengono chiesti non tramite una pagina del sito, ma tramite popup (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 oppure inviando un'e-mail a [info@poste.it](mailto:info@poste.it).



#### 4. Logica di accesso al sito

L'accesso al sito deve avvenire digitando l'indirizzo [www.bancopostaclick.it](http://www.bancopostaclick.it) direttamente nel browser Internet.

È 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 basso a destra 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: rilasciato a [bancopostaclick.poste.it](http://bancopostaclick.poste.it) da PostecomCS2. Per gli altri servizi online è rilasciato a [www.poste.it](http://www.poste.it) da Postecert Certificati Server.

#### 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.

#### 6. 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 BancoPosta Click, rappresentano un valido strumento di controllo.

## 11. TRADING ONLINE

Trading Online BancoPosta (TOL) è il nuovo 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 correntista BancoPosta Click 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.

Per eseguire le operazioni dispositive di trading online, il Cliente dovrà utilizzare il Lettore BancoPosta insieme alla Carta Postamat 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.

The screenshot displays the 'HOME TRADING ONLINE' interface. At the top, it shows the 'Posteitaliane' logo, a 'Benvenuto' message, the date '13/06/14', and a user profile '(profilo: Avanzato)'. A red box highlights the 'Strong Authentication' link in the top right corner. Below the navigation bar, there are tabs for 'Azioni Italia', 'Azioni estere', 'Obbligazioni', 'Certificates e CW', 'ETF', 'Aste e collocamenti', and 'Operazioni societarie'. The main area shows market data for various indices: Ftse MIB (-0,35), Eurostoxx50 (-0,25), Dow Jones (-0,65), Nasdaq 100 (23:15), EUR/USD (1,3573), and Spread 142. There are three panels for 'Certificates', 'ETF', and 'News', each with 'aggiungi', 'no push', and 'aggiorna' buttons. The 'Certificates' panel lists ASTM, AZIMUT, and BAREUSVSTCN. The 'ETF' panel lists CRSAPFBGOC, DB X-TRACKER, and ETFS COCOA. The 'News' panel shows a timestamp of 10:41 and a title 'Borsa elettrica: quotazioni e scambi MGP'.

b) 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.

The screenshot shows the Posteitaliane trading platform interface. The main section is the order entry screen for ENI (IT0003132476). The order type is set to 'Acquisto' (Buy) with a quantity of 1 and a price limit of 19,470. The market is set to 'best execution'. The order is valid for 'oggi' (today). The control value is set to 'EUR'. The order is submitted to the 'mercato AZIONI ITALIA' (Italy Stocks Market) with a 'no push' option. The 'Ordina' button is highlighted with a red box.

Riferimento	Apertura	Chiusura
19,2200	19,2800	19,2200
Minimo	Massimo	Volumi
19,2700	19,5000	5,234.376

N	Q Den	P Den	P Let	Q Let	N
22	75.385	19,4700	19,4800	29,636	15
37	66.563	19,4600	19,4900	69,246	28
34	57.080	19,4500	19,5000	304,368	208
24	46.686	19,4400	19,5100	127,736	37
22	39.121	19,4300	19,5200	57,600	36

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 BancoPosta e la tastiera telefonica. Di seguito le fasi dettagliate:

### 1. Riconoscimento:

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

### 2. Autenticazione:

- l'IVR interroga il sistema di autenticazione per il reperimento del codice ID OPERAZIONE e lo restituisce all'utente
- Il Cliente inserisce la carta nel lettore BancoPosta e preme il tasto blu FIRMA
- Il Cliente inserisce il codice "ID OPERAZIONE" nel lettore
- Il Cliente inserisce il PIN nel lettore
- Il lettore genera il codice "RISPOSTA"
- Il Cliente inserisce la RISPOSTA tramite IVR
- 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.

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

Alcune funzioni dispositive del servizio BPOL sono disponibili anche sul canale mobile tramite app per smartphone e tablet; su tale canale le operazioni dispositive possono essere autorizzate anche tramite un ulteriore Sistema di sicurezza valido per le app Poste Italiane.

Per attivare il Sistema di sicurezza PosteID, direttamente da app, il Cliente deve essere registrato a Poste.it ed aver certificato un numero di telefono presso un Ufficio Postale o direttamente tramite la procedura web di certificazione del numero di telefono, disponibile nell'area riservata del conto BancoPosta Click, utilizzando il Lettore BancoPosta. Al termine dell'installazione, il Cliente sceglie il codice PosteID 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 PosteID, consulta il documento "Guida al Sistema sicurezza PosteID", disponibile all'indirizzo: [www.poste.it/app/Sistema\\_di\\_sicurezza\\_PosteID.shtml](http://www.poste.it/app/Sistema_di_sicurezza_PosteID.shtml).