ALFABETO FIDEURAM

Guida ai Servizi My Key Business

18 aprile 2025

PREMESSA

Questo documento contiene la Guida ai servizi a distanza, dedicata ai titolari del contratto My Key Business[1].

Il Servizio a distanza permette di operare in modo semplice, diretto e integrato con la banca, dovunque tu sia, a qualsiasi ora del giorno, scegliendo di volta in volta il canale che preferisci:

- **Internet:** per gestire i conti della tua azienda e gli investimenti in mobilità, in totale sicurezza e in autonomia;
- **Mobile**: per le funzionalità utili nell'everyday banking;
- **Telefono**: per contattare la Filiale Digitale e operare con l'aiuto del gestore online;
- **Cassa veloce automatica**: per le funzioni cardless disponibili;
- **Cassa self assistita:** per le funzioni cardless disponibili.

SERVIZIO CLIENTI – ACCESSO ED ORARI

Se sei un **cliente Fideuram** puoi contattare il Servizio Clienti al numero verde **800.099.300** (+39 011 46 29 281 se chiami dall'estero, a pagamento).

Se sei un **cliente Fideuram Direct** puoi contattare il Servizio Clienti al numero verde **800.99.11.88** (+39 011 46 29 283 se chiami dall'estero, a pagamento).

Orari del servizio
Dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00 ed il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00.
Per i Servizi Trading dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00.

[1] Dal 15 novembre 2024 o dalla data successiva che le verrà comunicata tramite il suo referente commerciale presso Fideuram, coloro che siano già titolari dei Servizi Online per Società/Enti di Fideuram, adotteranno progressivamente il contratto My Key Business

SOMMARIO

01 CREDENZIALI DI ACCESSO 5

01.01 I tuoi codici 5

01.02 Cosa fare se si dimenticano o si perdono i codici 10

02 ABILITAZIONE DEI RAPPORTI 11

03 BLOCCO DEL SERVIZIO A DISTANZA 12

04 LIMITI OPERATIVI DEL SERVIZIO A DISTANZA 13

05 TECNOLOGIA E SICUREZZA 14

05.01 Requisiti tecnologici 14

05.02 Sicurezza 15

06 GESTIONE AVVISI 17

06.01 Servizio gestione notifiche 17

07 SERVIZIO A DISTANZA TRAMITE WEB O APP 19

07.01 Indirizzi Web 19

07.02 Utilizzo del Servizio a distanza tramite App con smartphone o altro dispositivo 19

07.03 Primo accesso al Servizio 20

07.04 Funzionalità del Servizio a distanza: utilizzo tramite Internet Banking 21

07.04.01 Menu di servizio 21
07.04.02 Homepage 22
07.04.03 Menu del sito 22
07.04.04 Menu operazioni 24
07.04.05 Trading 26
07.04.06 Il mio patrimonio 29
07.04.07 Come concludere l'operazione dispositiva 32
07.04.08 Limiti orari e revoca delle disposizioni 32

07.05 Funzionalità del Servizio a distanza: utilizzo tramite App **35**
07.05.01 App Alfabeto Banking 35

07.06 Norme e avvertenze sui servizi utilizzabili con il Servizio a distanza **39**

07.07 Avvertenze sull'operatività in titoli **40**

07.08 Comunicazioni **41**

07.09 Rendicontazione online **42**
07.09.01 Titolari del contratto My Key Business 42

07.10 Come procedere in caso di cadute di linea **43**

07.11 Firma digitale **43**

08 SERVIZI VIA TELEFONO **45**

08.01 I numeri per accedere ai servizi **45**

08.02 Primo accesso ai servizi **45**

08.03 Funzionalità **45**

01 CREDENZIALI DI ACCESSO

01.01 I tuoi codici

La modalità di riconoscimento richiede la combinazione di password statiche e dinamiche, così l'uso è semplice e sicuro.

Le credenziali di accesso sono le seguenti:

- **Codice Titolare**
- **Codice PIN**
- **Codice O-Key**

Gli strumenti di autenticazione si basano sulla disponibilità esclusiva di un cellulare, che il soggetto deve fare certificare. Il soggetto che non intende utilizzarlo o non ne dispone non potrà operare a distanza.

Le credenziali di autenticazione per l'utilizzo di My Key Business corrispondono a quelle che sono rilasciate nell'ambito del contratto My Key personale. Le credenziali possono essere unificate o separate a scelta dell'utente. Per fare uso di credenziali separate, il cliente Business può fare richiesta di credenziali aggiuntive.

CODICE TITOLARE

Il **Codice Titolare** è il **numero riportato sul contratto My Key Business** che hai firmato in filiale.
Per la tipologia di contratto My Key Business sarà possibile scegliere tra due tipologie di codice titolare:

- credenziali unificate: il codice titolare sarà lo stesso di quello indicato nel contratto My Key come privato;
- credenziali separate: il codice titolare relativo all'area business è differente da quello utilizzato come privato.

Abbinato agli altri codici, consente di accedere, disporre e firmare su tutti i canali. Questo codice non è modificabile.

CODICE PIN

Il **Codice PIN** (lunghezza: 5 cifre) è il codice da te creato, a tua scelta.
La creazione del Codice PIN può avvenire:

- sull'Internet Banking per i clienti O-key SMS in fase di primo accesso;
- sull'App Alfabeto Banking;

Il Codice PIN non ha scadenza e puoi modificarlo o recuperarlo da Internet Banking o App.

La modifica è valida per tutti i canali e per tutte le Banche del Gruppo.
Il Codice PIN è necessario per:

- accedere ai servizi riservati ai clienti;
- generare (associato al codice O-Key) una firma digitale.

CODICE O-KEY

Il **Codice O-Key** (lunghezza: 6 cifre) è il codice che viene generato:

- via software dall'App Alfabeto Banking, per i clienti che hanno attivato O-Key Smart;
- via SMS, per i clienti che hanno attivato O-Key SMS.

FUNZIONAMENTO DISPOSITIVO O-KEY SMART (CONFORME AI REQUISITI DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2018/389)

Per utilizzare O-Key Smart occorre:

- essere in possesso di uno smartphone o tablet abilitato[2], dotato di connessione dati e di una SIM abilitata alla ricezione di SMS;
- certificare il proprio numero di cellulare presente nelle anagrafiche della Banca tramite il Servizio a distanza My Key (sito, App Alfabeto Banking o Filiale Digitale);
- installare l'App Alfabeto Banking sul proprio smartphone o tablet e attivare O-Key Smart seguendo le istruzioni fornite tramite l'app stessa.

Dopo aver attivato O-Key Smart, i codici O-Key dinamici per accedere al Servizio a distanza My Key e per autorizzare le operazioni sono generati a seguito della:

- selezione della notifica ricevuta sullo smartphone o tablet su cui è stato attivato O-Key Smart;
- digitazione su tale smartphone o tablet del PIN oppure, se abilitati, dell'apposizione dell'impronta digitale o del riconoscimento facciale.

In caso di smartphone o tablet con connessione dati assente o momentaneamente non funzionante il cliente può autenticarsi per accedere all'Internet Banking e autorizzare alcune operazioni o funzionalità (bonifici Italia, bonifici esteri, bonifici istantanei, ricarica cellulare e ricarica carta prepagata, modifica domande di sicurezza, modifica limiti My Key in aumento, modifica limiti carte in aumento, modifica indirizzo spedizione carta, attivazione bonifico istantaneo, modifica cellulare certificato) mediante la scansione effettuata tramite l'App Alfabeto Banking di un logo dinamico.

Per utilizzare la funzione "Logo dinamico" è necessario:

- selezionare "Usa logo dinamico" per accedere (dopo l'inserimento del proprio codice titolare e PIN) oppure per confermare un'operazione eseguita tramite Internet Banking da PC; a questo punto su Internet Banking vengono visualizzati un logo dinamico e le istruzioni da seguire per completare l'operazione;
- aprire l'App Alfabeto Banking, cliccare su "Inquadra logo dinamico" e attendere l'avvio automatico della fotocamera;

- scansionare con il proprio smartphone il logo dinamico mostrato su Internet Banking;
- inserire su Internet Banking il codice “O-Key offline” che verrà mostrato sull’app a seguito della scansione.

FUNZIONAMENTO DEL DISPOSITIVO O-KEY SMS (CONFORME AI REQUISITI DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2018/389)

Per utilizzare O-Key SMS occorre:

- essere in possesso di un telefono cellulare (anche non smartphone) e di una SIM abilitata alla ricezione di SMS a pagamento;
- certificare il proprio numero di cellulare tramite il Servizio a distanza My Key presente nelle anagrafiche della Banca (da sito, App Alfabeto Banking o Filiale Digitale);
- attivare O-Key SMS tramite il Servizio a distanza My Key (da sito o Filiale Digitale).

Dopo aver attivato O-Key SMS, i codici O-Key dinamici per accedere ai canali e per autorizzare le operazioni sono inviati via SMS al numero di cellulare certificato.

CONFERMA DEL NUMERO DI CELLULARE

La conferma del numero di cellulare, con le modalità sopra descritte, è richiesta anche per esigenze di sicurezza indicate al paragrafo “Sicurezza aggiuntiva”.

MODALITÀ DI ACCESSO AI CANALI

Per accedere al Servizio a distanza My Key sono necessari tutti e 3 i codici (codice titolare, codice PIN e codice O-Key SMART o SMS), mentre per autorizzare le disposizioni verrà richiesto il solo codice dinamico O-Key SMART o SMS.

Per gli accessi successivi al primo da App mobile i clienti dotati di O-Key SMART (“clienti SMART”) dovranno inserire solo il PIN (il codice O-Key verrà generato dall’APP in modo automatico), i clienti dotati di O-Key SMS (clienti SMS), invece, se precedentemente avevano attivato il “Ricordati di me” dovranno inserire solo PIN e O-Key SMS (non il Codice Titolare).

Per accedere al Servizio a distanza My Key tramite Internet Banking, i clienti SMART e SMS dovranno inserire solo PIN e O-Key se precedentemente avevano attivato il “Ricordati di me”.

Per accedere ai servizi via telefono, infine, sono richiesti il Codice Titolare e il PIN. Il codice O-Key viene richiesto per autorizzare le disposizioni. È inoltre possibile accedere ai servizi via telefono attraverso la funzione dell’accesso veloce contattando la Filiale Digitale dal numero di telefono certificato durante il servizio o la sottoscrizione del contratto My Key Business.

L’accesso veloce è attivabile-disattivabile in qualunque momento contattando i gestori online dei servizi via telefono oppure nella sezione **IL MIO PROFILO** nell’area riservata dell’Internet Banking.

Su tutti i canali dopo 5 tentativi consecutivi con inserimento di codici errati, all’accesso o all’atto della conferma di una dispositiva, il sistema bloccherà automaticamente l’operatività su tutti i canali.

Sarà quindi necessario recarsi in filiale o contattare la Filiale Digitale per poter richiedere lo sblocco.
Inoltre, dopo il secondo tentativo consecutivo di accesso errato occorre inserire anche la data di nascita, per permettere un ulteriore controllo sulla correttezza del Codice Titolare inserito.
Nel caso di funzione "Ricordati di me" attiva, dopo il secondo tentativo di inserimento codice O-Key errato, occorrerà inserire nuovamente il Codice Titolare e il PIN come conferma.

SICUREZZA AGGIUNTIVA

Il codice SMS, le domande e risposte di sicurezza e il logo dinamico vengono utilizzate come elemento di ulteriore sicurezza per le operazioni particolarmente sensibili quali, ad esempio, la conferma di operazioni sospette e l'attivazione dell'APP di mobile banking alla funzione di O-Key Smart, o la conferma di operazioni disposte sui canali che risultino sospette a causa della loro infrequenza e per certificare i beneficiari salvati in rubrica nei confronti dei quali si vuole attivare il servizio di pagamenti veloci che permette di effettuare operazioni senza codice O-Key. Se censite, le domande e le risposte di sicurezza, possono essere richieste da antifrode:

- al posto dell'SMS
- in aggiunta all'SMS

Per i clienti che non hanno censito le domande di sicurezza, qualora fosse ritenuto opportuno, verrà richiesto l'inserimento di un secondo codice inviato via SMS.
Il codice SMS viene inviato al numero di cellulare certificato.

DOMANDE E RISPOSTE DI SICUREZZA

Nella sezione **IL MIO PROFILO** è possibile censire o modificare le risposte alle domande di sicurezza.
Per censire o modificare le risposte alle domande di sicurezza è necessario completate tutte le textbox con le relative risposte alle domande di sicurezza scelte attraverso le selectbox opportune.

LOGO DINAMICO

Il logo dinamico è una forma evoluta di QR Code che, in specifici casi, viene mostrato in app, su sito, su ATM o in Filiale e deve essere scansionato tramite l'app al fine di garantire un maggior livello di sicurezza nello svolgimento delle operazioni.

Di seguito alcune fattispecie nelle quali è richiesta la scansione del logo dinamico:

- attivazione dell'App Alfabeto Banking su un nuovo dispositivo;
- gestione delle credenziali (es. riattivazione delle credenziali e recupero PIN);
- accesso all'Internet Banking e autorizzazione di alcune operazioni e funzioni (bonifici Italia, bonifici esteri, bonifici istantanei, bonifici ricorrenti, ricarica cellulare e ricarica carta prepagata, modifica domande di sicurezza, modifica limiti MyKey in aumento, modifica limiti carte in aumento, modifica indirizzo spedizione carta, attivazione bonifico istantaneo, modiifca cellulare certificato) per i clienti O-Key Smart in caso di smartphone o tablet con connessione dati assente o momentaneamente non funzionante;
- autorizzazione di alcune operazioni inserite da Internet Banking come strumento di sicurezza aggiuntivo.

VERIFICA DEL DISPOSITIVO

Per garantire un elevato livello di sicurezza ed avere un'operatività completa, ti suggeriamo di VERIFICARE IL TUO DISPOSITIVO. Se sei cliente O-Key Smart puoi effettuare l'enforcement del tuo device ottenendo lo stato di "dispositivo verificato". La verifica del dispositivo serve ad aumentare la sicurezza delle operazioni online. La Banca, grazie a questo processo, avrà la certezza dell'effettivo possesso del dispositivo su cui è installata l'App Alfabeto Banking. Il processo di verifica dovrà essere effettuato soltanto una volta per ogni dispositivo in uso e deve essere ripetuto solo nel caso di sostituzione del dispositivo. Puoi controllare se il tuo dispositivo è verificato all'interno della sezione "Gestione Smartphone" dell'app. Il processo di verifica può essere avviato da app, accedendo alle sezioni "Gestione Smartphone" o "Sicurezza", dove sono riportati i metodi di verifica a disposizione:

- **FILIALE**: puoi recarti in filiale e richiedere al Private Banker di avviare il processo di verifica del dispositivo. Dopo l'identificazione, il Private Banker avvierà il processo ed un logo dinamico sarà visualizzato sul tablet di filiale. Al contempo dovrai aprire l'app per proseguire. Sulla schermata del tuo dispositivo, sarà aperta la fotocamera interna all'App Alfabeto Banking. Per procedere, dovrai scansionare il logo dinamico mostrato sul tablet e confermare inserendo il PIN sul tuo smartphone, ottenendo lo status di "dispositivo verificato".

- **ATM**: se possiedi almeno una carta (debito, credito o prepagata), puoi ottenere la verifica del dispositivo tramite ATM. Cliccando su questa opzione all'interno dell'app, ti verrà mostrata un'informativa contenente i passaggi da seguire per poter completare la verifica. Una volta raggiunto un qualsiasi ATM del gruppo Intesa Sanpaolo, dovrai inserire la tua carta e selezionare "VERIFICA DISPOSITIVO" dal menù ATM. Se l'opzione non è presente nel menù iniziale, occorre cliccare prima su "ALTRO", dopodiché sarà visibile. A questo punto, dovrai digitare il PIN della carta inserita, dopodiché sul display ATM verrà mostrato un logo dinamico. È necessario aprire l'App Alfabeto Banking per avviare la fotocamera. Per completare l'iter di verifica, dovrai scansionare il logo dinamico mostrato sullo schermo dell'ATM ed inserire il PIN sul device. Il processo si concluderà ottenendo la verifica del dispositivo.

CONSIGLI PER LA SICUREZZA

I codici di identificazione (inclusi il codice SMS e le domande e le risposte di sicurezza) e firma digitale sono strettamente personali: non devono essere assolutamente divulgati a terze persone e vanno custoditi separatamente.

Evita di utilizzare le funzionalità per la memorizzazione automatica delle password presenti nei browser più diffusi. È consigliabile **cambiare il codice PIN frequentemente**, attraverso le apposite funzionalità previste sui canali.

Non comunicare a nessuno i codici, in quanto le nostre politiche di sicurezza **non prevedono la richiesta al cliente di fornire i suoi codici di accesso via e-mail o telefonicamente**. Solo a conferma delle disposizioni tramite telefono l'operatore potrà richiedere, per verifica, la generazione di un nuovo codice O-Key (SMART o SMS). **Non ti richiederà mai il codice PIN.**

Verifica spesso i movimenti e il saldo dei Rapporti collegati, l'integrità delle tue apparecchiature necessarie per l'utilizzo dei Servizi e mantieni aggiornato il programma anti-virus e il sistema operativo delle apparecchiature stesse; esegui il logout ogni volta che termini l'utilizzo del Servizio a distanza My Key.

01.02 Cosa fare se si dimenticano o si perdono i codici

In caso di **dimenticanza** dei codici:

- **se non ricordi più il Codice Titolare**, puoi rintracciarlo sul tuo contratto My Key Business; se non fosse possibile, potrai utilizzare la funzionalità "Hai dimenticato il Codice Titolare?" presente sul sito Alfabeto Fideuram o recuperarlo mediante l'App Alfabeto Banking; se non fosse possibile, dovrai contattare la Filiale Digitale o il tuo Private Banker.
- **se hai dimenticato il codice PIN** puoi impostare un nuovo PIN utilizzando la funzionalità "Hai dimenticato il PIN?" presente sul sito Alfabeto Fideuram per i clienti O-Key SMS, oppure, se sei un cliente O-Key Smart, utilizzando la funzionalità "RECUPERA PIN" presente su App Alfabeto Banking mediante le domande di sicurezza o l'ATM; in alternativa puoi rivolgerti alla Filiale Digitale per procedere all'azzeramento e, successivamente dovrai eseguire nuovamente la procedura del primo accesso.
- **se hai cambiato numero di cellulare**, potrai modificarlo direttamente dal sito web o dall'App Alfabeto Banking nella sezione "Il mio profilo" o al tuo Private Banker.
- **se hai smarrito il Dispositivo O-Key Smart** abilitato alla generazione di codici O-Key (lo smartphone con sopra installata l'app), oppure in caso di malfunzionamento, potrai procedere con la registrazione di un nuovo dispositivo scaricando l'App Alfabeto Banking. Effettuando l'accesso sul nuovo dispositivo ti permetterà, contestualmente, di attivare il dispositivo in uso e disattivare tutti gli altri dispositivi precedentemente attivati.

In caso di **furto o smarrimento**:

- del codice PIN, ti consigliamo di accedere immediatamente al servizio internet, telefono o all'APP e provvedere a modificare il codice stesso; se non fossi in grado di modificare il codice, rivolgiti alla Filiale Digitale.
- del Dispositivo smartphone o telefono cellulare certificato, chiama la Filiale Digitale per richiedere l'immediato blocco dei servizi (vedi cap. 3).

In ogni caso, ricorda che la Filiale Digitale è a tua disposizione per fornirti tutta l'assistenza necessaria.

In caso di impossibilità di chiamare la Filiale Digitale e di sottrazione di tutte le credenziali, ricordati che è possibile bloccare il servizio procedendo all'inserimento errato dei codici di sicurezza.

02 ABILITAZIONE DEI RAPPORTI

TITOLARI DEL CONTRATTO MY KEY BUSINESS

Sono abilitati al Servizio a distanza My Key i rapporti aziendali a firme disgiunte e i rapporti a firme congiunte (questi ultimi solo con funzionalità informativa). Tutti i rapporti sottoscritti possono essere disabilitati al Servizio a distanza in filiale per i delegati e rappresentanti. Questi ultimi hanno la possibilità di disabilitare i rapporti per i delegati tramite Web dalla funzionalità “Gestione Limiti e Delegati”.

Tutti i rapporti attivi possono essere abilitati al Servizio a distanza My Key in modalità rendicontativa/compilativa/dispositiva e tale modalità può essere modificata per i singoli Rappresentanti o Delegati tramite la funzionalità “Gestione Limiti e Delegati”.

03 BLOCCO DEL SERVIZIO A DISTANZA

Per rendere più sicuri il Servizio a distanza My Key sono previste due modalità di blocco:

- **blocco volontario**
- **blocco automatico**

Il **blocco volontario**: è possibile richiedere il blocco dell'accesso al servizio contattando la Filiale Digitale, ad esempio nel caso in cui i codici siano stati rubati. Tuttavia, nel caso di smarrimento o furto del solo codice PIN, potrebbe essere sufficiente modificarlo utilizzando l'apposita funzione attraverso il Servizio a distanza My Key.

Il **blocco automatico**: nel caso in cui, per cinque volte consecutive, vengano inseriti codici (codice PIN, codice via sms) errati, viene inibito l'accesso a tutti il Servizio a distanza My Key. In questo caso viene bloccato anche il contratto.

È possibile sbloccare il contratto rivolgendosi alla Filiale Digitale o in autonomia, laddove possibile, tramite domande di sicurezza e/o recandosi all'ATM (solo per i clienti con credenziali O-key SMART).

Se il blocco è stato effettuato da Filiale Digitale, potrai scegliere di:

- richiedere la semplice revoca del blocco (solo nel caso di blocco volontario);
- richiedere lo sblocco del contratto e il contestuale azzeramento del PIN: in tal caso, per poter utilizzare nuovamente i servizi, dovrai ripetere il primo accesso attraverso internet o cellulare;
- azzerare anche il PIN. Dovrai creare un nuovo PIN accedendo nuovamente all'app (o al sito Internet Banking per i clienti O-key SMS) ed effettuare il primo accesso.

Se lo sblocco avviene tramite domande di sicurezza e/o ATM:

- il PIN verrà sempre modificato con il nuovo che inserirai nel flusso di sblocco.

Per estinguere il contratto My Key Business nel suo complesso, devi recarti presso la tua filiale, fare richiesta al tuo Private Banker oppure contattare la Filiale Digitale. L'estinzione comporta la revoca di tutti i servizi a cui hai aderito.

04 LIMITI OPERATIVI DEL SERVIZIO A DISTANZA

LIMITI DI IMPORTO

Per maggior sicurezza le funzionalità dispositive hanno dei limiti operativi, ovvero importi oltre i quali non è possibile effettuare disposizioni nel giorno o nel mese. I limiti applicati di default impostati in fase di impianto sul "Cruscotto Limiti e Delegati" sono i seguenti:

- **Limite giornaliero: € 240.000,00 aumentabile (in filiale) fino ad un massimo di € 500.000,00**
- **Limite mensile: € 480.000,00 aumentabile (in filiale) fino ad un massimo di € 1.000.000,00**

Attraverso l'apposita funzionalità sul Servizio a distanza My Key tramite Internet Banking "Gestione Limiti e Delegati" il solo rappresentante può provvedere autonomamente a ridurre, secondo necessità, tali limiti. Il rappresentante non può modificare i limiti degli altri rappresentanti.

Per tutte le operazioni il rappresentante può invece impostare sui delegati dei limiti specifici diversificati per canale (internet/app/Filiale Digitale e filiale). Questi limiti potranno essere diminuiti o aumentati dal rappresentante tramite la funzionalità "Gestione Limiti e Delegati" del Servizio a distanza My Key tramite Internet Banking, nel rispetto dei limiti impostati dall'operatore di filiale per il rappresentante che sta apportando le modifiche sul delegato.

LIMITI SPECIFICI PREVISTI PER ALCUNE OPERAZIONI

Per maggior sicurezza, alle funzionalità dispositive di seguito elencate si applicano specifici limiti massimi fermo restando che tali limiti sottostanno a quelli impostati dall'operatore di filiale in fase di configurazione sul "Cruscotto Limiti e Delegati":

Prelievo cardless

Lmiti standard che sottostanno ai limiti di operatività generali indicati nel Cruscotto Limiti e Delegati:

- limite per singola operazione € 500,00

Per ridurre o aumentare i suddetti limiti standard del PRELIEVO CARDLESS, è necessario:

- accedere al Cruscotto Limiti e Delegati
- accedere alla personalizzazione del "DISPONI" del rapporto di conto corrente
- entrare in "Personalizzazione per singole operazioni" e selezionare la sezione "Prelievi"
- qui è possibile modificare il limite fino ad un massimo di: limite per singola operazione € 2.000,00
- confermare la modifica.

Bonifico istantaneo

Limiti standard: per disposizione € 15.000,00.

05 TECNOLOGIA E SICUREZZA

05.01 Requisiti tecnologici

SERVIZIO A DISTANZA TRAMITE WEB

Per poter usufruire del Servizio a distanza My Key è sufficiente disporre di un normale collegamento telefonico ADSL, di un personal computer corredato di modem e di un collegamento a Internet tramite un Internet Service Provider a scelta (con spese di collegamento telefonico a carico del chiamante).

I requisiti per la navigazione sono i seguenti:

- Firefox 35 e superiori su sistemi operativi Windows 7 o superiori;
- Chrome 39 e superiori su sistemi operativi Windows 7 o superiori;
- Safari 8 o superiori su sistema operativo Macintosh OS X vers. 10.10 o superiore;
- Chrome 18 o superiori per sistemi Android 4.4+;
- Safari 8 e superiori per sistemi iOS 7 o superiori.

Applicativi necessari:

- Acrobat Reader 9.0 (o versioni superiori);
- WinZip;
- Flash Player 9.0 o superiori.

Risoluzione:

- sito ottimizzato per la risoluzione 1366x768 ma realizzato nella sua quasi totalità in tecnologia full responsive e, quindi, in grado di essere fruito dalla più diverse risoluzioni (ad esempio quelle tipiche di dispositivi smartphone e tablet).

Connessione Internet:

- ADSL, UMTS o superiori, in condizioni di connessione minima garantita dal singolo operatore.

SERVIZIO A DISTANZA TRAMITE APP

Per le App di mobile banking sono richiesti i sistemi operativi seguenti:

- iOS 13 e successivi per iPhone;
- Android 8 e successive.
-

05.02 Sicurezza

SERVIZIO TRAMITE INTERNET BANKING

Sicurezza nelle transazioni

La sicurezza nelle transazioni per il Gruppo Intesa Sanpaolo è da sempre un requisito irrinunciabile per instaurare un rapporto di fiducia con i clienti.
Per tale motivo il Gruppo Intesa Sanpaolo adotta sistemi di cifratura allineati con le best practice di settore.
Tali sistemi consentono di proteggere la riservatezza delle informazioni che transitano su Internet.
Inoltre, se **rimani inattivo per cinque minuti**, il sistema interrompe automaticamente la connessione. Per ricominciare a operare è necessario collegarsi nuovamente.

Doppio livello di protezione

Per aumentare il livello di sicurezza il Servizio usa un sistema combinato di **password statiche** (il Codice Titolare e il PIN) con una **password dinamica** (il codice O-Key), che si può utilizzare una volta sola per una singola operazione.
Il Codice Titolare, è univocamente assegnato e non modificabile, mentre il **PIN**, può essere personalizzato sia da Internet (solo per i clienti O-Key SMS), all'interno dell'area riservata, sia all'interno dell'APP. Il **Codice O-Key** può essere ricevuto via SMS o generato dall'App Alfabeto Banking in modo automatico.

Il codice **O-Key**, per maggior sicurezza, è **temporizzato:**

- nel caso di O-Key SMS il cliente dovrà richiedere l'invio di un nuovo SMS.
- nel caso di O-Key Smart dovrà richiedere l'invio di una nuova notifica autorizzativa sul proprio device.

Le politiche di sicurezza del nostro sito e dell'app non prevedono in nessun caso la richiesta di fornire i codici di accesso via e-mail o telefonicamente; nel caso ricevessi richieste di questo tipo, ti invitiamo a contattare prontamente la nostra Filiale Digitale.
Con il Servizio a distanza My Key del Gruppo Intesa Sanpaolo puoi quindi **operare con tranquillità**: dovrai scegliere il tuo codice PIN e **custodire separatamente** i tuoi **codici** personali e il dispositivo con cui puoi generare/ricevere il codice O-Key.

Sicurezza per le disposizioni di pagamento

Per aumentare ulteriormente il livello di sicurezza di alcune **disposizioni di pagamento** che la banca considererà non abituali e quindi potenzialmente sospette sarà necessario inserire, **oltre al codice O-Key (SMART o SMS)**, anche **un codice di sicurezza che ti sarà inviato via SMS** gratuitamente o, in alcuni casi, le risposte a due domande di sicurezza.

Il numero di cellulare a cui sarà inviato il codice di sicurezza è quello memorizzato nella sezione **IL MIO PROFILO – INFORMAZIONI AZIENDALI**. Ti invitiamo, quindi, a mantenerlo sempre aggiornato.
Qualora nella sezione **IL MIO PROFILO - INFORMAZIONI AZIENDALI** non sia memorizzato alcun numero di cellulare, ti invitiamo a contattare la Filiale Digitale o al tuo Private Banker.

IMPORTANTE

La sicurezza dipende anche da te:

- conserva separatamente i codici di identificazione e il dispositivo OTP, (lo smartphone sul quale è installata l'O-Key Smart o il cellulare su cui ricevi le credenziali dell'O-Key SMS);
- modifica frequentemente il PIN, utilizzando l'apposita funzionalità presente nella sezione **IL MIO PROFILO**;
- esegui l'operazione di Esci (attraverso l'apposito tasto) quando termini la navigazione sul sito o quando ti allontani dal computer che stai utilizzando;
- verifica spesso l'integrità delle tue apparecchiature necessarie per l'utilizzo dei Servizi e mantieni aggiornato il programma anti-virus e il sistema operativo delle apparecchiature stesse;
- esegui il logout ogni volta che termini l'utilizzo del Servizio a distanza My Key.

06 GESTIONE AVVISI

06.01 Servizio gestione notifiche

Il cliente può attivare tramite il Servizio a distanza My Key via Internet Banking il servizio "Gestione notifiche", che consente di ricevere dalla Banca notifiche riguardanti:

- le operazioni addebitate o accreditate sui propri conti di pagamento;
- altre tipologie di operazioni relative ai rapporti dell'azienda (conti, investimenti, carte di credito, carte di debito e prepagate);
- i documenti in formato elettronico inseriti dalla Banca nell'Archivio della banca online;
- promemoria.

La "Gestione notifiche" è aggiuntiva e non sostitutiva del servizio di rendicontazione che la Banca effettua in applicazione della normativa bancaria (ad es. estratti conto, documenti di sintesi, comunicazioni di eseguito).

Per ricevere le notifiche il cliente deve attivare una o più delle seguenti modalità di ricezione:

- **SMS**: le notifiche tramite sms sono inviate al numero di cellulare certificato. Il costo del messaggio è fissato dal gestore telefonico (attualmente pari a € 0,16 per messaggio per tutti gli operatori abilitati) e l'invio avviene a cura del gestore telefonico. I gestori abilitati sono: TIM, Vodafone, WindTre, Iliad, PosteMobile, Fastweb, Kena Mobile, Tiscali, Coop Voce, Vianova, Ho Mobile, Lyca Mobile.~~TIM, Vodafone, WINDTRE, PosteMobile, CoopVoce, FastInternet Banking, Welcome Italia, Tiscali, Iliad.~~ Se il numero di cellulare è trasferito a un nuovo gestore telefonico (Number Portability) il servizio è erogato dal nuovo gestore;

- **App**: le notifiche tramite App (o Push notification) sono inviate ai dispositivi su cui il Cliente ha installato l'App Alfabeto Banking (o le altre App del gruppo Intesa Sanpaolo in caso di notifiche specifiche previste per alcuni servizi). L'invio avviene a cura dei sistemi operativi presenti sui dispositivi del cliente [per i sistemi operativi Apple da Apple Push Notification service (APNs) e per i sistemi operativi Android da Google Cloud Messaging]. Sono gratuite e necessitano di una connessione dati attiva;

- **E-mail**: le notifiche tramite e-mail sono inviate all'indirizzo e-mail verificato che il cliente può comunicare al proprio Private Banker, oppure inserire nella sezione "Il mio profilo" di Internet Banking Alfabeto Fideuram o App Alfabeto Banking. Tali notifiche sono gratuite.

La “Gestione notifiche” si attiva:

- tramite il Servizio a distanza My Key tramite Internet Banking seguendo il percorso: Menu > Il mio profilo > Gestione notifiche;
- tramite App Alfabeto Banking, seguendo il percorso: Menù > Impostazioni e privacy > Notifiche.

La Banca invia alcune tipologie di notifiche anche se il cliente non ha attivato la “Gestione notifiche” (es. promemoria). Il cliente può comunque disattivare la ricezione di queste notifiche, ad eccezione di quelle riguardanti la sicurezza del Servizio a distanza My Key tramite Web.

Se il cliente è una Azienda Retail che ha sottoscritto il My Key Business, il servizio “Gestione notifiche” offre un’ulteriore funzione: il legale rappresentante può configurare il servizio in modo da consentire anche ai delegati la ricezione delle notifiche (esclusivamente tramite App ed e-mail). Il delegato ha comunque la facoltà – tramite il sito o l’app e previo inserimento delle proprie credenziali di autenticazione - di disattivare le notifiche o di modificare la modalità di ricezione attivata dal legale rappresentante. Il servizio è disattivato dalla banca se la delega viene revocata.

07 SERVIZIO A DISTANZA TRAMITE WEB O APP

07.01 Indirizzi Web

L'accesso al Servizio a distanza My Key avviene dal sito della banca **www.alfabeto.fideuram.com/content/fideuram/it/login**, sul quale è anche disponibile la versione aggiornata della relativa Guida ai Servizi.
Per i titolari di My Key Business è disponibile, inoltre, il servizio di pagamento MyBank attraverso cui è possibile acquistare direttamente dai siti convenzionati prodotti/servizi. Da quest'ultimo, si accede direttamente al sito Internet Banking della banca dedicato al servizio.

07.02 Utilizzo del Servizio a distanza tramite App con smartphone o altro dispositivo

I clienti che hanno sottoscritto il contratto My Key Business potranno usufruire del Servizio a distanza My Key della Banca tramite smartphone scaricando l'APP.
I possessori di uno smartphone con sistema operativo iOS o Android dotato di connessione dati per accedere a Internet (WiFi oppure rete telefonica), con qualunque operatore telefonico, possono scaricare gratuitamente (esclusi gli eventuali costi di connessione previsti dall'operatore telefonico per il traffico dati) l'App Alfabeto Banking.

Smartphone o altri dispositivi supportati:

- **iPhone con sistema operativo IOS 13 e successivi**: per scaricare la App è sufficiente accedere all'App Store nella categoria "Finanza" oppure ricercando il nome dell'App e selezionando il tasto "Installa";
- **Smartphone con sistema operativo Android 8 e versioni successive**: per scaricare la App è sufficiente accedere a Google Play, ricercare il nome dell'App e selezionare il tasto "Installa".

Le App per smartphone sono caratterizzate da un'alta accessibilità in quanto possono essere usate tramite strumenti di lettura dello schermo (screen reader).

Per i clienti che hanno sottoscritto il contratto My Key Business e, inoltre, hanno attivato O-Key Smart, lo smartphone (o altro dispositivo) diventa lo strumento di autenticazione, insieme al codice PIN, per utilizzare il Servizio a distanza My Key. Pertanto, è necessario custodire con cura il proprio dispositivo e, in caso di furto o smarrimento, procedere secondo uno dei seguenti metodi:

- segnalando alla banca, contattando Filiale Digitale al numero verde 800.099.300 (dall'estero, a pagamento: +39.011.46.29.281), se sei cliente Fideuram Direct: 800.99.11.88 (+39 011 46 29 283 dall'estero, a pagamento) o recandosi presso una filiale del gruppo, la necessità di bloccare il servizio di banca online My Key;
- alla disattivazione dell'APP utilizzando l'APP stessa nel caso sia stata associata anche a un altro dispositivo;

07.03 Primo accesso al Servizio

La procedura di primo accesso al Servizio a distanza My Key, necessaria per creare il proprio codice PIN, può essere eseguita:

- attraverso l'App Alfabeto Banking;
- attraverso l'Internet Banking identificato con i certificati di sicurezza https e con colorazione viola (solo per i clienti con O-key SMS);
- in filiale, in fase di stipula del contratto MyKey Business o dopo l'azzeramento del PIN.

Una volta creato, il codice PIN è attivo e immediatamente utilizzabile su tutti i canali abilitati e su tutte le Banche del Gruppo.

Per i clienti che hanno optato per le credenziali O-Key SMS, è possibile effettuare il Primo Accesso al Servizio a distanza My Key. In tal caso occorre:

- collegarsi al sito della propria banca;
- cliccare sul tasto "Accesso Clienti" e quindi "Primo Accesso";
- compilare i campi seguendo le istruzioni riportate nella pagina.

In particolare:

- inserire il Codice Titolare: è il numero riportato sul contratto;
- inserire il numero di cellulare (numero di cellulare certificato per i sottoscrittori del contratto My Key Business);
- inserire il codice O-Key ricevuto via SMS a conferma degli altri dati inseriti;
- inserire il codice OTP ricevuto via e-mail.

Per i clienti con **O-Key Smart** il primo accesso dovrà essere effettuato da App Alfabeto Banking. In tal caso occorre:

- avviare l'applicazione dopo averla scaricata dal relativo Store;
- selezionare il tasto "Attiva l'app";
- inserire il codice Titolare;
- inserire il numero di cellulare su cui ricevere il codice di sicurezza (numero di cellulare certificato per i sottoscrittori del contratto My Key Business);
- inserire il codice di sicurezza, ricevuto via SMS, creare il codice PIN di cinque cifre e ri-digitarlo per conferma;
- inserire il codice OTP ricevuto via e-mail.

Nel caso riscontrassi delle difficoltà a eseguire il primo collegamento, puoi contattare la Filiale Digitale.

07.04 Funzionalità del Servizio a distanza: utilizzo tramite Internet Banking

L'area operativa del sito si compone di una home page e di pagine dedicate alle funzionalità. L'home page è sempre raggiungibile selezionando il logo della banca oppure sulla voce HOME presente nel menu del sito ed è composta da due sezioni principali, di seguito descritte.

07.04.01 Menu di servizio

Dalla sezione in alto della home page si accede al **Menu di Servizio**:

- **PROMEMORIA**, in cui è possibile consultare scadenze e spese, sia inserite da te, sia inserite automaticamente dalla banca; in questa sezione potrai inoltre eseguire l'aggiornamento dei documenti bancari, laddove richiesto. Inoltre, è possibile completare un pagamento precedentemente sospeso. In questa sezione si troveranno anche le richieste di autorizzazione di pagamento inviate eventualmente dagli altri soggetti collegati all'azienda che non sono abilitati ad effettuarli;

- **RENDICONTAZIONE PRODOTTI E SERVIZI**, puoi reperire le comunicazioni inerenti i prodotti di risparmio gestito da te posseduti. Per ulteriori informazioni puoi consultare le Norme riguardanti la funzionalità di rendicontazione online (visionabili nella sezione IL MIO PROFILO > PRODOTTI DELL'AZIENDA, cliccando sul tasto "Conferma");

- **RENDICONTAZIONE BANCARIA E TITOLI**, Puoi consultare le comunicazioni inerenti alla tua operatività su Alfabeto Fideuram e ricevere i documenti relativi ai rapporti abilitati al servizio di Rendicontazione Online. Nella sezione è altresì possibile reperire gratuitamente i documenti inviati dalla banca con una profondità temporale massima di 10 anni (variabile a seconda del tipo di documento): a tal fine cliccare su "Ricerca avanzata" e nel menu a tendina "Data" scorrere verso il basso per cercare il singolo anno su cui si vuole effettuare la ricerca. Tale funzione è utilizzabile anche se il rapporto su cui è stata eseguita l'operazione è estinto o comunque non è più collegato ai servizi via Internet o se le comunicazioni sono state nel frattempo cancellate o sono scadute. I delegati ovviamente possono solo vedere la documentazione relativa al periodo in cui la loro delega è stata attiva. Inoltre, è prevista una ricerca avanzata per agevolare l'individuazione del documento di proprio interesse;

- **AVVISI**, in cui è possibile consultare le comunicazioni inviate dalla banca (dove puoi trovare le informazioni utili per l'accesso e la disponibilità del Servizio a distanza My Key via Internet Banking) e le comunicazioni a te riservate.

07.04.02 Homepage

Nella **parte centrale** dell'home page è presente invece:

- la sezione dedicata ai **Conti, Carte e Deposito amministrato**, da te personalizzabile per visualizzare il saldo dei conti correnti, carte di credito, deposito amministrato che desideri tenere sotto controllo;
- la sezione **Patrimonio** dove visualizzi il controvalore del Patrimonio e tutti gli investimenti in prodotti di riparmio gestito;
- le **ultime operazioni** eseguite con la possibilità di visualizzare tutte le operazioni precedenti;
- la sezione **Entrate e Uscite** in cui è possibile visualizzare l'andamentale rispetto a dei range temporali;
- le **operazioni più frequenti** eseguite **sui rapporti selezionati**;
- i **contatti** della **Rubrica all'interno della sezione "operazioni frequenti"**.

Tramite le sezioni disponibili **nell'intestazione del sito**, presente in ogni pagina dell'area riservata del sito Internet, è possibile accedere facilmente a tutte le funzionalità del sito:

- dal menu del sito in alto a destra;
- dalla funzionalità di ricerca in alto;
- dal pulsante "Operazioni" accanto al logo della banca.

07.04.03 Menu del sito

Dal menu del sito in alto a destra si accede alle seguenti sezioni:

- **CONTI**: per consultare i conti correnti dell'azienda e gli assegni bancari collegati ed accedere alle funzionalità di gestione dei prodotti;
  Selezionando la voce dedicata, è possibile accedere alla sezione relativa alla gestione di conti, in cui sono presenti le sottosezioni:
  - **CONTI DELL'AZIENDA**: per consultare i movimenti e le caratteristiche dei conti, i movimenti delle carte.
  - **ASSEGNI**: per consultare gli assegni emessi e richiedere la spedizione di nuovi libretti.
  - **MONETA ATTIVA**;
- **CARTE**: per consultare i movimenti delle carte e accedere alle funzionalità di gestione dei prodotti; è possibile accedere alle seguenti funzionalità:
  - **CARTE DELL'AZIENDA**, nella quale puoi visualizzare lo storico dei movimenti, le informazioni e i servizi di gestione associati alle carte di credito (incluse quelle aggiuntive e aggregate);
  - **CATALOGO CARTE**, richiedibili sottoscrivendo il contratto con la tua firma digitale O-KeyPiù.

- **TRADING**: che permette di accedere al menu dedicato agli investimenti, e in particolare alla sezione relativa al portafoglio titoli, al catalogo prodotti e tutte le operazioni eseguite e quelle in corso;
- **IL MIO PATRIMONIO**: che permette di accedere al menu dedicato alla visualizzazione del patrimonio:
  - **SINTESI PATRIMONIO**;
  - **ANALISI PATRIMONIO**;
  - **ELENCO MOVIMENTI**;
- **OPERAZIONI**
- **IMPORTA ED ESPORTA FLUSSI**
  - **IMPORTA FLUSSI**: dove è possibile, tramite la funzionalità di "allega file", importare flussi standard CBI di bonifico multiplo e pagamenti Ri.Ba.
  - **ESPORTA FLUSSI**: dove è possibile generare flussi in formato standard CBI da poter utilizzare con i propri gestionali. È possibile esportare flussi di bonifico multiplo e pagamenti Ri.Ba.
- **PROPOSTE DELL'AZIENDA :** consulta le proposte comerciali inviate dal tuo private banker
- **NOTIFICHE INVESTIMENTI**: In questa sezione puoi consultare, accettare o rifiutare le raccomandazioni personalizzate, relative a operazioni concernenti prodotti di risparmio gestito, e amministrato, elaborate dal Private Banker di riferimento nonché puoi dare esecuzione ad operazioni da te espressamente richieste;
- **IL MIO PROFILO**
  - **INFORMAZIONI AZIENDALI**: dove sarà possibile modificare i dati relativi all'azienda.
  - **GESTIONE NOTIFICHE**: dove il cliente può impostare alert (SMS, e-mail, notifiche e PUSH) in base alle proprie necessità. Questa funzionalità si differenzia da quella presente nel sito delle persone private in quanto il Legale Rappresentante può impostare gli alert anche per i delegati dell'azienda.
  - **PRODOTTI DELL'AZIENDA**: sezione in cui sono presenti tutti i prodotti attivi.
  - **RAPPORTI DELL'AZIENDA**: dove è possibile visualizzare tutti i rapporti collegati all'azienda.
  - **PRIVACY**: dove è possibile prestare, negare o astenersi dai consensi previsti per le persone giuridiche, enti o associazioni.
  - **PROFILO FINANZIARIO**: sezione dedicata alla gestione del profilo finanziario.
  - **SICUREZZA E FIRME**: in questa sezione puoi modificare la tipologia di generatore di Okey tra SMS o SMART, puoi gestire i dispositivi associati, le domande di sicurezza, il pin ed i limiti operativi.
  - **GESTIONE LIMITI E DELEGATI**: applicativo che consente la gestione dell'operatività e dei limiti dei soggetti collegati all'azienda.
- **PASSA ALL'AREA PRIVATI,** che permette di accedere all'area privata, visibile per i clienti che hanno sottoscritto il contratto My Key Business e hanno scelto le credenziali unificate.

RICERCA

La funzionalità di ricerca permette di ricercare i contenuti del sito Internet oltre che le pagine operative a disposizione, mettendo a disposizione suggerimenti e scorciatoie per eseguire le operazioni richieste.

ASSISTENZA CONTESTUALIZZATA

Attraverso l'elemento galleggiante posto sulla sinistra del sito è possibile accedere alle funzionalità di assistenza contestualizzata che permette di fornire assistenza specifica nella pagina in cui stai navigando:

- **Navigazione assistita**, da dove poter avviare l'assistenza da remoto con l'operatore di Filiale Digitale.

Dal galleggiante è inoltre possibile accedere alle seguenti operazioni in modo rapido:

- Passa all'area privata per i soli clienti che hanno sottoscritto il contratto My Key Business scegliendo le credenziali unificate
- Bonifico e Giroconto
- Bollette e Pagamenti
- F24 e Altre Tasse
- Ricarica

È possibile personalizzare il menu di accesso rapido ai servizi bancari.

Dalla sezione disponibile **a piè pagina**, è possibile inoltre accedere, tra le altre, alle seguenti funzionalità:

- DOMANDE FREQUENTI
- GUIDA AI SERVIZI
- DICHIARAZONE DI ACCESSIBILITÀ
- SICUREZZA
- PRIVACY
- MAPPA DEL SITO
- EMERGENZA CARTE

07.04.04 Menu operazioni

In quest'area troverai le seguenti funzionalità:

- **Bonifici e Giroconti**, per disporre le operazioni di bonifico e trasferimento denaro;
- **Ricariche**, per disporre le operazioni di ricarica di cellulari e di carte prepagate.
- **F24 e Altre Tasse**, per eseguire il pagamento delle tasse quali F24, bollo auto ecc.;
- **Bollette e pagamenti**, per accedere alla funzionalità dedicata ai pagamenti delle bollette quali bollettini postali, MAV, RAV, RIBA, CBILL ecc.;
- **Domiciliazioni:** per gestire e consultare le proprie domiciliazioni.

- **Rubrica aziendale:** per gestire i contatti della propria rubrica aziendale;
- **Revoche**, per gestire ed eseguire revoche delle disposizioni di pagamento entro i limiti temporali previsti.

BONIFICI E GIROCONTI

Selezionando la voce "Bonifici e giroconti" hai la possibilità di disporre le seguenti operazioni:

- **Bonifico**, per creare disposizioni di bonifico- SEPA verso Italia con divisa euro;
- **Bonifico estero** per creare disposizioni di bonifico SEPA ed Extra SEPA, verso Italia con divisa diversa da euro, l'area SEPA e l'estero;
- **Bonifico Istantaneo:** per creare disposizioni di bonifico SEPA ed Extra SEPA. È possibile attivare/disattivare la funzionalità sul contesto Business e scegliere differentemente sul contesto personale, tuttavia, qualora ci fossero più aziende legate alle medesime credenziali, non sarà possibile effettuare scelte differenti per ognuna di esse
- **Bonifico multiplo:** per effettuare più disposizioni contemporaneamente di bonifico- SEPA verso Italia con divisa euro
- **Bonifico per agevolazioni fiscali**, bonifico specifico per le operazioni che usufruiscono delle agevolazioni fiscali previste dalla legge;
- **Giroconto**, per trasferire fondi tra due conti della stessa azienda collegati ai Servizi via Internet.

RICARICHE

Selezionando la voce "Ricariche" puoi disporre le seguenti operazioni:

- **Ricarica cellulare**, per ricaricare i cellulari degli operatori telefonici indicati;
- **Ricariche carte prepagate**, per eseguire una ricarica su una carta prepagata.

F24 E ALTRE TASSE

Selezionando la voce di menu "F24 e Altre tasse" dal menu a tendina puoi:

- prenotare o pagare il pagamento dei modelli F24 Semplificato, F24 Ordinario, F24 Accise, F24 con elementi identificativi;
- utilizzare la funzionalità **Bollo auto**, per pagare il bollo di autoveicoli, motoveicoli e rimorchi.

BOLLETTE E PAGAMENTI

Selezionando la voce "Bollette e pagamenti" hai la possibilità di eseguire le seguenti operazioni:

- **Bollettini Postali premarcati**. I bollettini possono essere anche emessi da aziende convenzionate con la banca, nel qual caso è possibile pagare o prenotare il pagamento;
- **Bollettini Postali bianchi**. I bollettini possono essere anche emessi da aziende convenzionate con la banca, nel qual caso è possibile pagare o prenotare il pagamento;
- **Bollette CBILL PAGOPA**, per pagare o prenotare le bollette CBILL emesse da aziende convenzionate con le banche del consorzio CBI; per attivare il servizio di scadenzario ed essere avvisati delle bollette da pagare emesse da aziende che forniscono il servizio;
- **MAV e RAV**, per pagare i bollettini MAV e RAV bancari e postali;

- **RI.BA**, per pagare Ricevute Bancarie e Conferme d'ordine;
- **Agenzie delle Entrate – Riscossione**, per pagare i bollettini dell'Agenzia delle Entrate.

DOMICILIAZIONI

Selezionando la voce "Domiciliazioni" puoi gestire tutte le utenze già domiciliate o inserire nuovi mandati per la domiciliazione di utenze tramite addebito diretto.
Puoi, poi, abilitare o bloccare la ricezione di Addebiti Diretti Unici Europei (SDD), visualizzare le richieste di addebito e consultare l'archivio dei pagamenti eseguiti.

RUBRICA AZIENDALE

La funzionalità di RUBRICA del sito Internet permette di creare e gestire una rubrica di tutti i contatti, con possibilità di:

- aggiungere un contatto, di tipo privato o azienda;
- aggiungere informazioni quali coordinate bancarie, dati di fatturazione, numero di telefono e altre informazioni utili;
- condividere, modificare, eliminare o unire contatti;
- creare gruppi di contatti in modo tale da facilitare l'inserimento di operazioni multipli (es. bonifici multipli). La creazione dei gruppi di contatti può essere effettuata anche dalla pagina di esito delle operazioni multiple.

I contatti della RUBRICA possono essere utilizzati come beneficiari in numerose operazioni disponibili sul sito Internet, come ad esempio bonifici e ricariche cellulari.

REVOCHE

Selezionando la voce "Revoche" si accede alla sezione che comprende la lista delle disposizioni revocate e revocabili.

Nella lista delle operazioni revocate sono riportate le disposizioni per le quali hai richiesto la revoca.

Nella lista delle operazioni revocabili puoi revocare una o più operazioni non ancora eseguite.

07.04.05 Trading

Le voci presenti all'interno del menu permetteranno di accedere a contenuti finanziari, dettagli sui prodotti, processi di sottoscrizione del mercato primario e fondi comuni d'investimento, e alla negoziazione di molteplici strumenti finanziari del mercato secondario. Inoltre, potranno essere seguiti tutti i propri titoli, tramite una vista globale e una lista ordini e movimenti unica.

Sono presenti in quest'area:

- **PORTAFOGLIO TITOLI**: visualizza la quota parte del patrimonio relativa ai titoli amministrati e alla liquidità, raggruppando coerentemente con le viste definite nella Homepage. Ogni vista raggruppa per Deposito amministrato e fornisce le informazioni utili a valutare l'utile/perdita ed il controvalore, dal singolo titolo all'insieme dei depositi visualizzati. All'interno della sezione Portafoglio Titoli è possibile prenotare online il proprio biglietto

assembleare, qualora si abbia diritto a partecipare all'Assemblea degli azionisti indetta dalla società di cui si detengono titoli azionari in portafoglio.

- **Ordini e revoche**: permette di verificare lo stato degli ordini inseriti ed eventualmente, il loro stato e, se lo stato lo consente, revocarlo o modificarne i parametri di base o le protezioni;
- **Posizione fiscale**: per consultare i dati relativi al capital gain, al regime fiscale ed alle minusvalenze conseguite in totale e dettagliate per ognuno degli ultimi cinque anni.
- **MERCATI E QUOTAZIONI**: all'interno di questa voce troverai una panoramica dei mercati con la possibilità di un accesso diretto alle diverse borse.
  - **Panoramica mercati** suddivisa nelle tre macro aree Europa, USA e Asia, le Notizie e ricerche rilevanti dall'Italia e dal resto del mondo, gli Indici obbligazionari, le Valute, i Tassi e le Materie prime. La pagina mostra solo alcuni dei dati disponibili che possono essere ampliati cliccando sugli appositi link che danno accesso a vari livelli di dettaglio. Sin da questa pagina è possibile apprezzare l'informativa di Borsa in tempo ritardato.
  - **Azioni**, mostra una pagina iniziale in cui sono riassunti i principali indici azionari, è disponibile il bottone che permette di accedere alla ricerca avanzata delle singole azioni e alle migliori e peggiori performance di tutti i mercati.
  - **Obbligazioni**, nella pagina iniziale mostra il quantitativo di strumenti finanziari visualizzabili suddivisi in Titoli di Stato Italia ed estero, Obbligazioni societarie e sovranazionali per poi offrire il bottone che permette di accedere alla ricerca avanzata dei singoli strumenti finanziari.
  - **ETF, ETC e ETN**, come per le Obbligazioni mostra il quantitativo di strumenti finanziari visualizzabili suddivisi in modo tale da permettere una rapida individuazione di quelli di proprio interesse e rende disponibile il bottone che permette di accedere alla ricerca avanzata dei singoli strumenti finanziari.
  - **Certificates**, ricalca l'impostazione delle precedenti sezioni consentendo sia l'individuazione degli strumenti di maggior interesse sia l'accesso alla ricerca avanzata.
  - **CW e Warrants**, offre le due voci Covered Warrants e Warrants e l'accesso alla ricerca avanzata suddivisa in base ai due tipi di strumento finanziario.
  - **Altri derivati**, include Opzioni e Futures, esclusi però dalla negoziabilità on-line e i due bottoni di ricerca specifici per tipo di strumento finanziario.

La funzione di ricerca avanzata, cui si è precedentemente fatto cenno, permette, nei casi suesposti, di accedere ad un motore di ricerca preimpostato sul tipo di strumento finanziario scelto predisponendo così un primo filtro che agevolerà la successiva ricerca che può avvenire nei modi indicati in pagina, solitamente digitando la descrizione, ma anche, per ottenere un risultato ancor più mirato, per codice ISIN dello strumento finanziario cercato. Il codice ISIN è facilmente rintracciabile con le modalità che ognuno ritiene per sé più comode, ad esempio dai giornali economici, da una ricerca su internet ecc.

- **NOTIZIE DI MERCATO E ALTRE RICERCHE**: permette di prendere visione delle notizie e le ricerche che possono interessare gli investitori ed offre un comodo calendario che riporta i più recenti dati macroeconomici e gli eventi. Naturalmente viene reso disponibile un motore di ricerca, che propone anche dei filtri liberamente impostabili, per agevolare l'individuazione delle notizie.

- **WATCHLIST E PORTAFOGLI VIRTUALI**: sono due funzioni che consentono di:

    - **Watchlist**, consente di monitorare l'andamento di alcuni titoli selezionati secondo i criteri personali ritenuti più idonei. Per creare una watchlist basta cliccare sul bottone "Crea" (se ne hai già il bottone con il simbolo + e la matita), attribuirle un nome e aggiungere gli strumenti finanziari. Dopo aver generato delle watchlist sarà anche possibile modificarle aggiungendo nuovi strumenti finanziari o rimuovendo quelli già presenti e lo si potrà fare anche durante lo svolgimento di altre attività come, ad esempio, la visualizzazione di una scheda di dettaglio di uno strumento finanziario. All'occorrenza si possono anche lasciare vuote, rinominare o eliminare.

    - **Portafogli virtuali**, permette di simulare l'esecuzione di operazioni di compravendita sui mercati. Anche creare un portafoglio virtuale è semplice, basta seguire la procedura "Crea il tuo primo portafoglio virtuale". Oltre al nome il portafoglio richiederà un versamento virtuale iniziale, dopodiché consentirà di simulare la compravendita degli strumenti finanziari. Per il resto sono modificabili al pari delle watchlist.

- **RICERCA TITOLI**: consente di prendere visione dei dati relativi agli strumenti finanziari e, come anticipato, può avvenire per descrizione, per codice ISIN e/o sfruttando i filtri messi a disposizione. Individuato lo strumento finanziario di proprio interesse, cliccando sulla riga dei dati principali, si accede ad una pagina di dettaglio, già richiamata descrivendo il "Patrimonio", che offre una panoramica ancor più completa ed inclusiva di ulteriori dati e grafici dello strumento insieme a molte altre informazioni utili la cui descrizione di dettaglio va oltre lo scopo della presente guida e che suggeriamo di analizzare con cura in quanto presenta specificità caratteristiche dei diversi tipi di strumento finanziario ricercato. Se disponibile, da questa pagina è possibile accedere al book del titolo e dare inizio alle operazioni di compravendita tramite gli appositi bottoni.

07.04.06 Il mio patrimonio

Questa voce di menu permette di visualizzare le pagine in cui viene rappresentato il patrimonio, in particolare:

- **SINTESI PATRIMONIO**, mostra una rappresentazione del patrimonio suddiviso per categorie (tramite un grafico a torta) ed il dettaglio tabellare dei relativi contratti sottoscritti. Il patrimonio visualizzato può essere filtrato attraverso il selettore Private Banker.
  Con i pulsanti PRODOTTI e ASSET ALLOCATION selezioni quali informazioni relative al patrimonio visualizzare in pagina:
  - PRODOTTI, mostra la distribuzione del patrimonio selezionato. La vista è composta da tre macro-sezioni:
    - "Controvalore visualizzato", "Operazioni in corso" e "Totale comprensivo delle operazioni in corso" (questi ultimi due valori saranno visibili soltanto se presenti operazioni in corso);
    - grafico a torta della distribuzione per categorie, che mostra la suddivisione del patrimonio considerato per singola categoria e con relativa percentuale;
    - due pulsanti "Informazioni prodotti" e "Rendimenti" (presente soltanto per i clienti abilitati al profilo Premium)
    - tabelle relative alle categorie di contratti presenti in portafoglio, dove per ciascuna categoria visualizzi diverse informazioni in base al pulsante selezionato.
      Selezionando "Informazioni prodotti" visualizzi diverse informazioni in relazione alla categoria:
      - Fondi:
        - Nome e numero contratto
        - Intestatari/ISIN
        - Quantità
        - Prezzo
        - Prezzo medio di carico
        - Rischio (VaR)
        - Controvalore
      - Fogli:
        - Nome e numero contratto
        - Intestatari/ISIN
        - Quantità
        - Prezzo
        - Rischio (VaR)
        - Controvalore
      - Gestioni patrimoniali:
        - Nome e numero contratto
        - Intestatari/ISIN
        - Quantità
        - Prezzo
        - Rischio (VaR)
        - Controvalore

- Assicurativi Vita:
  - Nome e numero contratto
  - Intestatari/ISIN
  - Quantità
  - Prezzo
  - Rischio (VaR)
  - Controvalore
- Assicurativi previdenziali:
  - Nome e numero contratto
  - Intestatari/ISIN
  - Rischio (VaR)
  - Controvalore
- Titoli:
  - Nome e numero contratto
  - Intestatari/ISIN
  - Quantità
  - Prezzo
  - Prezzo medio di carico
  - Rischio (VaR)
  - Controvalore
- Conti correnti:
  - Nome e numero conto
  - Intestatari/ISIN
  - Controvalore

Selezionando “Rendimenti” per tutte le categorie visualizzi le seguenti informazioni:

- Nome e numero contratto
- Intestatari/ISIN
- Rendimento da inizio anno
- Rendimento da sottoscrizione
- Rischio (VaR)
- Controvalore

- ASSET ALLOCATION, mostra la distribuzione del patrimonio selezionato (assegnato al PB selezionato) per Asset Class. La pagina è composta da tre macro-sezioni:
  - “Controvalore visualizzato”, “Operazioni in corso” e “Totale comprensivo delle operazioni in corso” (questi ultimi due valori saranno visibili soltanto se presenti operazioni in corso);
  - grafico a torta della distribuzione per Asset Class, che mostra la suddivisione del patrimonio considerato per asset class di riferimento;
  - tabella delle Asset Class, con possibilità di visualizzare le seguenti informazioni:
    - Peso su portafoglio per singola categoria di Asset Class;
    - Peso su portafoglio per singola sottocategoria di Asset Class (vista esclusiva per i clienti Sei)

- **ANALISI PATRIMONIO**, dove vengono mostrate le informazioni di dettaglio relative al patrimonio:
  - **ANDAMENTO DEL PATRIMONIO**, mostra l'andamento nel tempo del patrimonio con profondità storica a 1 Anno, 3 Anni, 5 Anni.
  - **ANALISI DI PERIODO,** permette di selezionare l'arco temporale in cui rappresentare il grafico di andamento del patrimonio, con una ampiezza massima di 5 anni. La tabella di composizione del patrimonio permette di visualizzare nell'arco temporale selezionato la segmentazione degli investimenti per categoria, contratto e prodotto.
  - **RISCHIO**, mostra tutte le informazioni di dettaglio sul rischio relativamente ai contratti di cui sei primo intestatario:
    - "Adeguatezza". Mostra lo stato di adeguatezza del portafoglio;
    - "Il mio portafoglio". Mostra in termini percentuali di Rischio (VaR), il livello di rischio del tuo patrimonio ed il livello massimo associato al tuo profilo.
    - "Diversificazione". Mostra la relazione tra il Rischio (VaR) del tuo patrimonio ed il grado di diversificazione degli investimenti effettuati;
    - "Contributo al rischio". Mostra il peso ed il rischio relativo di ciascun prodotto e di ciascuna asset class.
  - **AREE DI BISOGNO,** mostra l'allocazione del patrimonio di cui sei primo intestatario (assegnato al PB selezionato) in aree di bisogno. La vista è composta da due macro-sezioni:
    - grafico della piramide dei bisogni, con indicazione delle risorse allocate suddivise per area;
    - tabella Aree/Prodotti, con possibilità di visualizzare le seguenti informazioni:
    - Rischio (VaR) per area e per prodotto;
    - controvalore per area e per prodotto.
    - dettaglio dei Progetti di Investimento e delle aree "Extra-Rendimento" e "Riserva", con possibilità di visualizzare le seguenti informazioni:
      - Prodotto
      - Data di associazione
      - Rischio (VaR)
      - Controvalore

      Per i progetti di investimento sono disponibili anche informazioni di dettaglio sull'andamento storico degli investimenti con diversi orizzonti temporali.
  - **ESPOSIZIONE VALUTARIA,** mostra la ripartizione in valute del patrimonio dove è possibile visualizzare tutte le valute o solamente quelle principali e se includere nella rappresentazione anche l'eventuale conto corrente.

- **ELENCO MOVIMENTI**, dove viene visualizzata la lista di tutti i movimenti di portafoglio relativi al patrimonio gestito dal/i Private Banker selezionato/i. L'elenco può essere filtrato per data, per tipologia di operazione e per parola chiave.

07.04.07 Come concludere l'operazione dispositiva

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

La fase di "Conferma" prevede una pagina con il riepilogo dei dati immessi, dove puoi decidere di:

- **confermare l'operazione**, mediante Codice O-Key (SMART o SMS) e selezionando il tasto Conferma; (per i possessori del contratto My Key Business saranno disponibili entrambe le tipologie di O-Key in base alla scelta effettuata in fase di sottoscrizione);
- **modificare i dati** dell'ordine selezionando il pulsante Indietro;
- **sospendere l'operazione**, ove previsto, salvando il processo mediante il pulsante Salva e riprendi in seguito;
- **abbandonare l'operazione** selezionando "Annulla operazione".

La presa in carico dell'operazione sarà confermata con un messaggio video nella fase "Esito" e con apposita comunicazione nella sezione **RENDICONTAZIONE BANCARIA E TITOLI**.

Inoltre, per chi ha sottoscritto il My Key Business, qualora il soggetto non sia autorizzato ad eseguire una determinata operazione può inviarla in autorizzazione a chi eventualmente è abilitato. Quest'ultimo troverà la richiesta di autorizzazione all'interno del **PROMEMORIA** e potrà decidere se autorizzare l'operazione.

07.04.08 Limiti orari e revoca delle disposizioni

Per le disposizioni di pagamento sono previsti degli orari limite (cut-off) oltre i quali l'ordine si considera ricevuto il giorno lavorativo successivo.

I limiti orari e la facoltà di revocare le disposizioni inserite sono differenti a seconda della tipologia di pagamento:

Tipologia pagamento	**Bonifico Europeo Unico**
Limite orario (cut-off)	Ore 17:30 dei giorni lavorativi (escluse le festività internazionali)
Revoca	L'ordine o la prenotazione di un bonifico vengono elaborati ed inviati alla banca beneficiaria alle ore 17:30 del giorno di esecuzione; entro tale data e orario è possibile precedere con la revoca della disposizione.
Tipologia pagamento	**Bonifico Istantaneo (SEPA ed Extra SEPA)**
Limite orario (cut-off)	Nessuno
Revoca	Il pagamento non può essere né annullato né modificato successivamente alla conferma della disposizione.
Note	È possibile attivare/disattivare la funzionalità sul contesto Business e scegliere differentemente sul contesto personale, tuttavia, qualora ci fossero più aziende legate alle medesime credenziali, non sarà possibile effettuare scelte differenti per ognuna di esse

Tipologia pagamento	**Bonifico MyBank**
Limite orario (cut-off)	Gli ordini di bonifico disposti dopo le ore 17:30 o nelle giornate festive si considerano ricevuti il primo giorno lavorativo seguente. In ogni caso, la banca comunica immediatamente all'esercente l'avvenuta disposizione del bonifico.
Revoca	L'ordine di bonifico MyBank non è revocabile.
Tipologia pagamento	**Bonifico estero**
Limite orario (cut-off)	Ore 16:00 dei giorni lavorativi (escluse le festività internazionali)
Revoca	L'ordine di bonifico impartito entro le ore 16:00 di un giorno lavorativo è revocabile entro il medesimo orario del giorno di inserimento. I bonifici inseriti dopo le ore 16:00 di un giorno lavorativo o disposti in un giorno festivo sono revocabili entro le ore 16:00 del primo giorno lavorativo successivo.
Tipologia pagamento	**Giroconto, Ricarica cellulare, Ricarica Carte prepagate, Bollo Auto**
Limite orario (cut-off)	Nessuno
Revoca	Il pagamento non può essere né annullato né modificato successivamente alla conferma della disposizione.
Tipologia pagamento	**Bollo Auto**
Limite orario (cut-off)	ore 23.59 del giorno di scadenza per il pagamento. L'orario è riferito alla presa in carico dell'operazione ed è evidenziato nella schermata di riepilogo dell'ordine.
Revoca	non è prevista la possibilità di revocare l'operazione
Tipologia pagamento	**Bollettino postale premarcato e bianco in convenzione con Poste**
Limite orario (cut-off)	Ore 23:45
Revoca	Il pagamento non può essere né annullato né modificato successivamente alla conferma della disposizione.
Tipologia pagamento	**Bollettino postale Aziende Convenzionate con la Banca**
Limite orario (cut-off)	Nessuno
Revoca	In caso di prenotazione sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 23:59 del giorno lavorativo bancario antecedente la scadenza. In caso di pagamento in giornata, sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 23:59 del giorno lavorativo bancario di scadenza.
Tipologia pagamento	**Bolletta CBILL**
Limite orario (cut-off)	Ore 23:59
Revoca	In caso di prenotazione sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 23:59 del giorno lavorativo bancario antecedente la scadenza. In caso di pagamento in giornata, la disposizione viene eseguita immediatamente e non può essere né annullata né modificata successivamente alla conferma.
Tipologia pagamento	**MAV**

Limite orario (cut-off)	Nessuno
Revoca	In caso di prenotazione sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 23:59 del giorno lavorativo bancario antecedente la scadenza. In caso di pagamento in giornata, sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 23:59 del giorno lavorativo bancario di scadenza.
Tipologia pagamento	**RAV**
Limite orario (cut-off)	Ore 24:00 dei giorni lavorativi bancari
Revoca	In caso di prenotazione sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 23:59 del giorno lavorativo bancario antecedente la scadenza. In caso di pagamento in giornata, sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 23:59 del giorno lavorativo bancario di scadenza.
Tipologia pagamento	**F24**
Limite orario (cut-off)	Nessuno
Revoca	Sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 23:59 del giorno di scadenza.
Tipologia pagamento	**Bonifici multipli**
Limite orario (cut-off)	La banca garantisce l'esecuzione dei pagamenti in tempi certi, calcolati a partire dal momento di ricezione dell'ordine: • L'esecuzione in giornata delle disposizioni per i flussi spediti entro le ore 12; • Dopo tale orario, e fino alle ore 15, l'esecuzione in giornata non è garantita e l'operazione potrebbe essere eseguita il primo giorno lavorativo successivo; • Se il flusso viene spedito oltre le ore 15, l'esecuzione avverrà il primo giorno lavorativo successivo; Per le disposizioni in date future non sono presenti limiti di orario.
Revoca	Sia in caso di prenotazione che di richiesta di esecuzione in giornata è possibile richiedere la revoca dell'ordine delle operazioni non ancora elaborate rivolgendosi alla propria filiale.
Tipologia pagamento	**RIBA**
Limite orario (cut-off)	Nessuno
Revoca	in caso di prenotazione, sarà possibile revocare la disposizione fino alle ore 23:59 del giorno lavorativo antecedente la scadenza. In caso di pagamento in giornata, sarà possibile revocare la disposizione, entro le ore 23:59 del primo giorno lavorativo successivo di scadenza.
Tipologia pagamento	**Domiciliazione con Addebito Diretto Unico Europeo**
Limite orario (cut-off)	Nessuno
Revoca	entro la data e l'orario di esecuzione delle domiciliazioni è possibile respingere le disposizioni di pagamento e richiedere il rimborso.

07.05 Funzionalità del Servizio a distanza: utilizzo tramite App

07.05.01 App Alfabeto Banking

Le funzioni dell'App Alfabeto Banking, previa abilitazione (vedi capitolo 2 della presente Guida), sono le seguenti:

- **PROMEMORIA:** in cui è possibile consultare scadenze e spese, sia inserite da te, sia inserite automaticamente dalla banca; in questa sezione potrai inoltre eseguire l'aggiornamento dei documenti bancari. Inoltre, è possibile completare un pagamento precedentemente sospeso, con la possibilità di avviare la funzionalità di pagamento rapido che permette di confermare più pagamenti con un solo inserimento del codice O-Key. In questa sezione si troveranno anche le richieste di autorizzazione di pagamento inviate eventualmente dagli altri soggetti collegati all'azienda che non sono abilitati ad effettuarli.
- **AVVISI:** in cui è possibile consultare le comunicazioni inviate dalla banca (dove puoi trovare le informazioni utili per l'accesso e la disponibilità del Servizio a distanza My Key) e le comunicazioni a te riservate.
- **ARCHIVIO**: che contiene tutti i documenti prodotti dalla banca per il cliente, che possono essere salvati.
- **HOME:** per visualizzare i dati, il saldo e i movimenti dei propri conti correnti negli ultimi 13 mesi;
- **OPERAZIONI E PAGAMENTI:** per accedere agli strumenti di pagamento digitale e tradizionale, alle ricariche e al prelievo senza carta. In particolare:

BONIFICI E GIROCONTI

- **Bonifici**: per disporre bonifici in area SEPA ed extra SEPA, per conto terzi, per agevolazioni fiscali e a favore dei grandi beneficiari. I bonifici possono essere disposti verso nuovi beneficiari o beneficiari già presenti in rubrica.
- **Giroconto** per trasferire fondi tra due conti della stessa azienda collegati al Servizio a distanza My Key;

BOLLETTE E PAGAMENTI

- **Bollettino postale premarcato**: per prenotare e pagare i bollettini premarcati di aziende convenzionate con la banca, ossia delle aziende per le quali la banca gestisce direttamente l'incasso. Inoltre, è possibile eseguire il pagamento diretto e immediato dei bollettini postali premarcati relativi ai conti correnti postali che consentono la modalità di pagamento online; tale servizio è fornito in collaborazione con Poste Italiane;
- **MAV/RAV**: per prenotare e pagare i bollettini MAV e pagare i bollettini RAV;
- **Ri.Ba.**: per pagare Ricevute Bancarie e Conferme d'ordine;
- **Pagamenti CBILL/PAGO PA**: per pagare o prenotare le bollette CBILL emesse da aziende convenzionate con le banche del consorzio CBI;

RICARICHE

- Per eseguire ricariche di numeri di telefonia degli operatori di rete mobile o per eseguire ricariche di carte prepagate;

F24 E ALTRE TASSE

- **F24 semplificato e F24 ordinario**: per eseguire il pagamento dei moduli F24;
- **Bollo auto**: per eseguire il pagamento della tassa di proprietà degli automezzi;

PRELIEVO CARDLESS

- Permette di effettuare prelievi senza l'utilizzo della carta presso gli sportelli automatici (ATM, MTA) e le casse self assistite (CSA) delle banche del Gruppo in Italia. L'utente accede alla funzione Prelievo Cardless (disponibile anche all'avvio dell'App tra le funzioni veloci, prima del login) dove è possibile scegliere l'importo da prelevare tra quelli proposti o, premendo su "Altro importo", digitare la cifra desiderata. Avvicinandosi ad una cassa automatica e inquadrando il codice QR con il proprio dispositivo mobile, potrà confermare l'operazione tramite PIN, impronta digitale o FACE ID; il denaro sarà dunque erogato. L'addebito avviene sui conti correnti collegati in modalità dispositiva al Servizio a distanza My Key. La funzionalità è disponibile solo per gli utenti con O-Key Smart presso le casse veloci automatiche e le casse self assistite abilitate all'utilizzo senza la carta;

REVOCHE

- Per revocare operazioni di pagamento prenotate.

RUBRICA: per raccogliere i dati riguardanti altre persone ai fini di poterne disporre nelle operazioni dispositive. Inoltre, offre la possibilità di certificare i contatti, ovvero di consentire la disposizione di operazioni di pagamento nei loro confronti in modo veloce, senza inserire il codice O-Key SMS (per i clienti con O-Key SMS) o senza il codice PIN (per i clienti con O-Key Smart), entro le soglie di importo stabilite sullo specifico contatto;

SCANSIONA: per semplificare i processi di acquisizione/caricamento documentale previsti nei processi bancari;

CARTE: per consultare i movimenti delle carte e accedere alle funzionalità di gestione dei prodotti; è possibile accedere alle seguenti funzionalità:

- **Carte dell'azienda**, nella quale puoi visualizzare lo storico dei movimenti, le informazioni e i servizi di gestione associati alle carte di credito (incluse quelle aggiuntive e aggregate) collegate alla posizione aziendale intestata all'azienda.
- **Rendicontazione**, per visualizzare la documentazione generata dalla singola carta nell'apposita sezione;
- **Ricarica carte prepagate**, per ricaricare le carte prepagate;
- **Catalogo carte**, richiedibili sottoscrivendo il contratto con la tua firma digitale O-KeyPiù.

ASSISTENZA

Per avvalersi del supporto della banca, contattando il Servizio Clienti o chiamando i numeri utili nei casi di emergenza. In particolare:

- **Servizio Clienti**: per accedere all'assistenza online tramite telefono e chat;
- **Numeri utili**: per visualizzare i numeri da contattare in caso di emergenza;
- **Aiuto**: raccolta di guide di dettaglio aventi lo scopo di illustrare alcune funzionalità in dettaglio, accompagnando l'utente nell'esercizio di alcune caratteristiche dell'applicazione;
- **Condivisione schermo**: per condividere le pagine visualizzate con l'operatore online in caso di necessità ed essere assistito e guidato nella risoluzione della problematica riscontrata.

PASSA ALL'AREA PRIVATI: che permette di accedere all'area privata, visibile per i clienti che hanno sottoscritto il contratto My Key Business a credenziali unificate**.**

IL MIO PROFILO: per l'accesso alle seguenti funzionalità:

- **Dati aziendali**: è possibile visualizzare e modificare alcuni dati relativi all'azienda.
- **Prodotti**: sono presenti tutti i prodotti collegati all'azienda
- **Sicurezza**: è possibile gestire il PIN e i consensi per operare con Terze Parti.

PATRIMONIO: pagina informativa che permette di visualizzare il controvalore totale del Patrimonio, e il controvalore relativo a ciascuna categoria di prodotti (Fondi, Fogli, Gestioni patrimoniali, Titoli, Assicurativi vita, Assicurativi previdenziali e Conti correnti).

IMPOSTAZIONI E PRIVACY: permette di accedere alle seguenti funzionalità:

- **Attiva O-Key SMART**: qualora il cliente possieda l'O-Key SMS
- **Notifiche**: attivazione/disattivazione delle notifiche
- **Gestione smartphone:** permette di:
  - gestire i permessi di accesso da parte dell'APP alle componenti native del sistema operativo quali agenda, calendario, posizione;
  - associare/disassociare il dispositivo alla propria utenza per la gestione dell'autenticazione;
  - abilitare /disabilitare l'uso dell'impronta digitale per l'accesso e le dispositive (quest'ultima opzione è disponibile solo per gli utenti con O-Key Smart);
  - abilitare /disabilitare le push notification;
  - impostare il numero di chiamate verso la Filiale Digitale
- **Privacy**: Visualizzazione della documentazione bancaria relativa a privacy e sicurezza

- **Cookie**: autorizzazione di tracking di sessione e memorizzazione di informazioni specifiche

L'accesso ai servizi elencati viene protetto dal riconoscimento dell'utente (o autenticazione). Per effettuare il riconoscimento è necessario inserire nella schermata di accesso il codice PIN, per gli utenti con O-Key Smart, o il codice PIN e il codice O-Key SMS.

Per consentire un accesso rapido alle operazioni più frequenti, alcuni servizi possono essere configurati per essere utilizzati senza effettuare una login sull'App.

La scelta di eseguire pagamenti senza il codice O-Key (SMART o SMS) velocizza l'esecuzione dell'operazione, ma comporta un minor livello di sicurezza.

Si evidenzia pertanto la necessità di proteggere il dispositivo inserendo un codice di protezione (impronta, gesture, PIN etc..) per il blocco schermo nella sezione IMPOSTAZIONI dello smartphone, di non lasciare incustodito lo smartphone e di prestare attenzione all'accesso da parte di terzi.

Le seguenti funzionalità sono attive di default nella schermata di pre-login, fin dal momento dell'installazione dell'App Alfabeto Banking:

- **Vicino a me**: per individuare la posizione e visualizzare i dettagli di:
  - **Casse veloci automatiche**: per individuare le casse veloci automatiche del Gruppo Intesa Sanpaolo più vicine.
  - **Filiali**: per individuare le filiali Fideuram più vicine.
- **Assistenza**: si accede alla sezione dei Numeri Utili per contattare la banca in caso di emergenza.

Le seguenti funzionalità si attivano in automatico dopo aver eseguito un accesso all'APP e aver selezionato l'opzione «Ricordati di me» per chi possiede l'O-Key SMS. Per chi possiede O-Key SMART le seguenti voci vengono visualizzate di default dopo aver effettuato la prima login.

Le funzioni veloci sono le seguenti:

- **PRELIEVO CARDLESS**: per avviare un prelievo senza l'utilizzo della carta, in prossimità di una cassa veloce automatica, impostando l'importo da prelevare. Il prelievo richiede l'autorizzazione del cliente tramite impronta digitale, codice PIN o FACE ID (utilizzabile solo dai clienti con O-Key SMART).
- **RICARICA IL TUO CELLULARE**: per ricaricare in modo rapido il cellulare dell'importo definito al momento della configurazione della funzionalità.
- **SCANSIONA**: consente la scansione di documenti.

L'accesso alle funzioni veloci, presenti nella pagina di pre-login, ha un comportamento diverso se si tratta di cliente con O-Key SMS o di cliente con O-Key SMART:

- nel primo caso per poter accedere alle funzionalità sopra indicate viene richiesto di effettuare l'accesso inserendo il PIN e il codice O-Key SMS
- nel secondo caso è possibile attivare le funzioni veloci all'interno dell'app nella sezione IMPOSTAZIONI dalla voce FUNZIONI VELOCI. **L'opzione se attivata è valida solo per il titolare che ha eseguito l'attivazione e solo sul dispositivo su cui tale attivazione è stata eseguita. Nel caso in cui lo stesso titolare utilizzi altri dispositivi mobili per accedere al Servizio a distanza My Key della banca potrà eventualmente attivare l'opzione anche sugli altri dispositivi.**

IMPRONTA DIGITALE

È possibile scegliere di sostituire il codice PIN con l'impronta digitale. L'attivazione dell'impronta digitale è possibile nella sezione 'Impostazioni - Gestioni dispositivi' previa conferma tramite codice O-Key.

L'impronta digitale non è controllata direttamente dalla Banca ma solo dal dispositivo smartphone secondo le regole e i presidi di sicurezza in essere del vendor. **Tutte le impronte impostate all'interno dello smartphone**, quindi, sono abilitate ad operare sull'APP (se tale funzionalità è stata attivata sull'APP).

07.06 Norme e avvertenze sui servizi utilizzabili con il Servizio My Key

NORME APPLICABILI IN BASE AI SERVIZI DISPONIBILI SUI SINGOLI CANALI

NORME DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO F24

Nel caso in cui sia stata eseguita una prenotazione di pagamento (sia stata indicata, cioè, una data di addebito diversa dalla data di inserimento), la banca provvederà al pagamento e al relativo addebito in tale data, a condizione che il conto corrente abbia sufficiente disponibilità (e a meno che non sussistano condizioni che impediscano l'utilizzo del conto stesso). Nel caso in cui non fosse possibile eseguire il pagamento, la banca provvederà ad inviare una apposita comunicazione nella sezione RENDICONTAZIONE BANCARIA E TITOLI.
Ricorda di verificare, il giorno antecedente la scadenza, la disponibilità del conto corrente sul quale dovrà essere eseguito il pagamento.

NORME DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO BOLLETTINI POSTALI

Nel caso di bollettino postale emesso da azienda convenzionata con la banca, sarà possibile eseguire sia il pagamento sia la prenotazione (indicando, cioè, una data di addebito diversa dalla data di inserimento). Per i bollettini postali premarcati o bianchi pagati per il tramite di Poste Italiane, invece, è disponibile solo il pagamento immediato, senza possibilità di revoca. Contestualmente alla conclusione dell'operazione, nella sezione RENDICONTAZIONE BANCARIA E TITOLI, viene inviata la quietanza con il timbro postale comprovante l'avvenuto pagamento.

NORME DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO BOLLETTE CBILL

Nel caso di bollette CBILL sarà possibile eseguire sia il pagamento sia la prenotazione (indicando cioè una data di addebito diversa dalla data di inserimento). Nel caso di pagamento immediato non è possibile annullare o modificare la disposizione dopo la conferma. Contestualmente alla conclusione dell'operazione o allo scadere della giornata di pagamento per le prenotazioni, nella sezione RENDICONTAZIONE BANCARIA E TITOLI, viene inviata la quietanza comprovante l'avvenuto pagamento. Nel caso di prenotazione la banca verificherà a scadenza che la bolletta sia ancora pagabile, nel caso non fosse possibile eseguire il pagamento provvederà a inviare una apposita comunicazione nella sezione RENDICONTAZIONE BANCARIA E TITOLI.

NORME DEL SERVIZIO DI RICEVUTE BANCARIE

Nel caso in cui sia stata eseguita una prenotazione di pagamento (sia stata indicata, cioè, una data di addebito diversa dalla data di inserimento), la banca provvederà al pagamento e al relativo addebito in tale data, a condizione che il conto abbia sufficiente disponibilità (e a meno che non sussistano condizioni che impediscano l'utilizzo del conto stesso).
Ricorda di verificare, il giorno antecedente la scadenza, la disponibilità del conto sul quale dovrà essere eseguito il pagamento.

NORME DEL SERVIZIO DI BONIFICO SEPA o EXTRA SEPA

Nel caso in cui sia stata richiesta una disposizione di bonifico in divisa, il cambio definitivo e il conseguente controvalore saranno determinati nel momento in cui l'operazione sarà eseguita ed inoltrata sul circuito interbancario. La banca provvederà al pagamento e al relativo addebito a condizione che il conto abbia sufficiente disponibilità (e a meno che non sussistano condizioni che impediscano l'utilizzo del conto stesso).
Ricorda di verificare la disponibilità del conto sul quale dovrà essere eseguito il pagamento.

NORME DEL SERVIZIO DI BONIFICO MYBANK

È possibile utilizzare il bonifico MyBank per eseguire il pagamento di acquisti fatti online presso gli esercenti che espongono il marchio MyBank.
Scegliendo di pagare con il bonifico MyBank, sarai reindirizzato automaticamente dall'Internet Banking dell'esercente al Internet Banking della banca dove, dopo aver inserito le tue credenziali d'accesso, potrai verificare i dati del pagamento e autorizzare il bonifico MyBank.
Una volta che il bonifico MyBank è stato autorizzato, la banca ne dà immediata conferma all'esercente. Il bonifico MyBank non può quindi essere revocato.
È possibile visualizzare l'addebito nella sezione CONTI DELL'AZIENDA del sito della banca. La nota di eseguito è disponibile all'interno della sezione RENDICONTAZIONE BANCARIA E TITOLI.

07.07 Avvertenze sull'operatività in titoli

Per i mercati diversi dalla Borsa Italiana, l'ordine di compravendita titoli può essere inserito solo per la fase di negoziazione.
La disponibilità di conto corrente per l'esecuzione di operazioni di compravendita titoli, riferita alla data di regolamento del mercato su cui è negoziato il titolo oggetto di negoziazione, tiene conto degli accrediti e degli addebiti con valuta futura ad eccezione di sottoscrizione di aumenti di capitale (la "prenotazione" del relativo importo sul c/c non avviene).

Questo consente di disporre immediatamente della liquidità derivante dalla vendita di un titolo per eseguire acquisti sullo stesso mercato piazza borsistica o su mercati aventi la stessa data di regolamento.

Ricordiamo che nel caso di sottoscrizione di aumenti di capitale la "prenotazione" del relativo importo sul c/c non avviene.
I parametri dell'ordine rispettano quelli stabiliti nel regolamento della borsa di riferimento.

Riceverai le comunicazioni sui tuoi ordini nella sezione **RENDICONTAZIONE BANCARIA E TITOLI - DOCUMENTI**.

Ricorda che attraverso la funzionalità ORDINI E REVOCHE puoi visualizzare il dettaglio degli ordini immessi sul mercato controllandone il relativo stato (es. valido, eseguito, non eseguito, rifiutato, revocato).
Per chiarimenti o dubbi contatta la Filiale Digitale.

RISCHI CONNESSI ALL'OPERATIVITÀ INTRADAY

La modalità di esecuzione degli ordini online può indurre a moltiplicare le transazioni in strumenti finanziari, con conseguenti rischi per l'investitore, fra i quali si citano a titolo meramente esemplificativo i rischi connessi alle oscillazioni sui mercati finanziari e alla volatilità degli strumenti finanziari oggetto delle transazioni, nonché i rischi collegati ad un incremento degli oneri economici (commissioni) in conseguenza dell'elevato numero di operazioni attuabili.

07.08 Comunicazioni

Le comunicazioni tra banca e cliente sono veicolate attraverso apposite funzionalità presenti sul sito nell'area **RENDICONTAZIONE BANCARIA E TITOLI**.

In particolare, in **RENDICONTAZIONE BANCARIA E TITOLI - DOCUMENTI** potrai:

- consultare i messaggi (notifiche operative, informazioni sui nuovi servizi) che ti sono pervenuti;
- creare etichette da associare ai messaggi ricevuti;
- salvare i messaggi ricevuti per 10 anni.

In **AVVISI** potrai leggere gli avvisi e le notizie inviate dalla banca suddivisi in:

- **Comunicazioni della banca**, che raccoglie informazioni generiche per l'accesso e la disponibilità del Servizio a distanza Banking e App Alfabeto Banking, quali messaggi di disservizio temporaneo.
- **Notifiche**, che raccoglie avvisi relativi ai rapporti da te intrattenuti quali pagamenti con carta, operatività da conto e anche messaggi di sicurezza e altre comunicazioni a te riservate. Qui è possibile trovare una copia di tutte le notifiche impostate dalla sezione Notifiche.

Nel caso di comunicazioni urgenti, ad esempio relative a temporanei malfunzionamenti del sito o sospensioni del servizio, la Banca si riserva di utilizzare anche altri recapiti, quali il numero di cellulare certificato per comunicazioni vocali o via SMS, o l'indirizzo di posta elettronica indicati nel contratto o aggiornati successivamente su segnalazione del Cliente.

AVVERTENZE IN TEMA DI COMUNICAZIONI TRA BANCA E CLIENTE

Tutti i messaggi e i documenti presenti nella sezione **RENDICONTAZIONE BANCARIA E TITOLI** possono essere stampati o archiviati su supporto durevole a cura del cliente.
Le comunicazioni sono rese disponibili sul sito della banca per un tempo prefissato (dai 6 ai 13 mesi, in funzione del tipo di comunicazione: accanto a ognuna verrà indicata la data di scadenza); allo scadere di tale termine non sarà più possibile accedervi online.

La cancellazione del messaggio o del documento da parte del cliente comporta la sua rimozione dagli archivi online; il cliente potrà comunque sempre richiedere, presso la propria filiale, una copia della documentazione inerente alle operazioni eseguite oppure potrà recuperarli tramite la ricerca avanzata presente nella stessa pagina.

07.09 Rendicontazione online

07.09.01 Titolari del contratto My Key Business

Se il cliente sceglie di utilizzare il Servizio a distanza My Key, i documenti in formato elettronico saranno resi disponibili nella sezione riservata dell'Internet Banking, nella sezione **RENDICONTAZIONE BANCARIA E TITOLI – DOCUMENTI e/o CONTRATTI**.

Può essere inoltre richiesta in ogni momento una copia cartacea in aggiunta alla documentazione elettronica. Il cliente potrà in ogni momento chiedere la copia cartacea di singoli documenti, rivolgendosi alla filiale.

Grazie alla rendicontazione online non dovrai aspettare i tempi di invio postale, e inoltre potrai dare il tuo contributo alla tutela dell'ambiente.

Sono veicolate attraverso questa modalità le comunicazioni periodiche (estratto conto, rendiconto titoli e relativi documenti di sintesi), le comunicazioni di variazione delle condizioni contrattuali e/o economiche, nonché tutti i documenti che progressivamente saranno gestiti attraverso la funzione di rendicontazione online. I documenti che progressivamente verranno gestiti saranno indicati negli aggiornamenti di volta in volta apportati a questa Guida.

Sono automaticamente abilitati alla funzionalità di rendicontazione online tutti i rapporti collegati al Servizio a distanza My Key per i quali la Banca abbia abilitato la rendicontazione online.
È possibile, inoltre, abilitare-disabilitare il servizio di rendicontazione cartacea (in aggiunta alla rendicontazione online) sui singoli rapporti, attraverso la funzionalità presente nella sezione **IL MIO PROFILO** all'interno della voce **PRODOTTI DELL'AZIENDA** oppure recandoti in filiale.

CONSULTAZIONE DOCUMENTI

I documenti, in formato PDF, sono inseriti in un archivio consultabile nella sezione **RENDICONTAZIONE BANCARIA E TITOLI - DOCUMENTI**. Ogni documento può essere stampato e/o archiviato su supporto durevole secondo le tue esigenze.

I documenti resi disponibili sul sito sono esclusivamente quelli prodotti in data successiva a quella di adesione e saranno consultabili fino alla loro data di scadenza, che viene indicata a fianco di ciascun documento.

Tramite il servizio di rendicontazione online sono inviate anche le comunicazioni relative alle cessioni di rami d'azienda o di rapporti giuridici, scissioni e fusioni, modifiche statutarie della banca e quelle relative al trasferimento e alla chiusura di filiali.

07.10 Come procedere in caso di cadute di linea

Nel caso in cui si verifichino problemi di natura operativa, anomalie e "cadute", anche temporanee, del sistema automatizzato, è possibile proseguire l'operatività chiamando la Filiale Digitale.

L'operatore potrà:

- **nel caso di cadute di linea durante l'esecuzione dell'operazione**, verificare se è andata a buon fine;
- **nel caso di impossibilità di utilizzo del Servizio a distanza My Key**, eseguire l'operazione da te desiderata. L'operatore, dopo aver eseguito tutti i controlli necessari, ti richiederà i dati necessari per la disposizione desiderata; nel caso di operazioni di investimento ti informerà della eventuale inadeguatezza dell'operazione al tuo profilo di rischio (secondo quanto previsto dalla normativa MIFID) e/o dell'eventuale conflitto di interessi e ti chiederà di confermare la tua intenzione di proseguire. Ti riepilogherà, infine, i dati dell'operazione chiedendone la conferma definitiva: ricorda che la disposizione deve ritenersi impartita solo dopo che vi sia stata la tua conferma definitiva.

07.11 Firma digitale

Il servizio di firma digitale ti permette di sottoscrivere digitalmente in modo comodo e sicuro **documenti e contratti relativi a prodotti e servizi** offerti dalla banca o da altre società e disponibili per l'acquisto **nella sezione dedicata all'interno dell'area protetta del sito della tua banca**.

Il servizio è completamente gratuito e può essere richiesto da tutti i clienti titolari del contratto My Key Business che sono abilitati a operare tramite il Servizio a distanza My Key e che hanno sottoscritto le norme relative al servizio.

Da questo momento in poi, potrai visualizzare le informazioni del tuo certificato di firma digitale e potrai incominciare a utilizzarlo per sottoscrivere online i prodotti e i servizi della Banca.

Per sottoscrivere i documenti ti sarà sempre richiesto di apporre il PIN e il codice O-Key (ricevuto mediante SMS o generato dall'APP mediante l'inserimento del PIN).

CERTIFICATO DI FIRMA DIGITALE

A valere su uno stesso contratto può essere richiesto e attivato un solo certificato per volta.
Il certificato ha una validità di 3 anni e può essere revocato o sospeso lato banca.

REVOCA DEL CERTIFICATO

Non consente più di riattivare lo stesso certificato. Per utilizzare nuovamente il servizio di firma, sarà necessario richiedere la generazione di un nuovo certificato seguendo la procedura online.

08 SERVIZI VIA TELEFONO

08.01 I numeri per accedere ai servizi

Clienti Fideuram	**800.099.300 (+39 011 46 29 281 dall'estero, a pagamento)**
Clienti Fideuram Direct	**800.99.11.88 (+39 011 46 29 283 dall'estero, a pagamento)**

08.02 Primo accesso ai servizi

Una volta eseguito il primo accesso su uno dei canali che lo prevedono, i codici creati sono attivi e immediatamente utilizzabili su tutti gli altri canali abilitati.

08.03 Funzionalità

Per utilizzare il canale telefonico è sufficiente una telefonata con qualsiasi telefono a tastiera (a toni), fisso o mobile, dall'Italia o dall'estero. Componendo il numero verde di accesso al servizio (potrà scegliere di comunicare con i gestori online o di usufruire del servizio di risposta automatica, tale il servizio è erogato esclusivamente in lingua italiana).

Utilizzando i servizi via telefono attraverso un operatore il codice O-Key viene richiesto:

- a conferma delle disposizioni.

Contattando il servizio di risposta automatica viene invece richiesto quando:

- selezioni la funzionalità di modifica codice PIN.

Ricorda pertanto di avere sempre con te lo smartphone su cui è installata l'APP (cliente SMART) o il telefono con la SIM il cui numero è stato certificato (cliente O-Key SMS).

SERVIZIO CON OPERATORE

Potrai parlare con i nostri gestori della Filiale Digitale dalle ore 7:00 alle ore 24:00 dal lunedì al giovedì, dalle ore 07:00 alle ore 22:00 il venerdì, e dalle ore 9:00 alle ore 19:00 il sabato e la domenica. Se chiami dopo le ore 22:00 dal lunedì a giovedì e la domenica puoi chiedere alla Filiale Digitale assistenza e informazioni, ma non potrai fare pagamenti o altre operazioni.

OPERAZIONI CHE PRESUPPONGONO IL TRASFERIMENTO DI DENARO

Per i rapporti abilitati al Servizio a distanza My Key sono disponibili le seguenti funzionalità:

- **giroconti e bonifici**;
- **domiciliazione utenze** di tutte le aziende che hanno una gestione elettronica delle domiciliazioni;
- **deleghe F24** (pagamento imposte dirette, IVA, altri tributi, contributi enti previdenziali e assicurativi);

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

Per i limiti orari (cut-off) e per le modalità di revoca delle funzionalità di pagamento, disponibili tramite i servizi via telefono, si rimanda al paragrafo 07.04.08.

PRENOTAZIONI

- rilascio moduli di assegni;
- prenotazione di banconote estere;

Dopo aver prenotato telefonicamente il tuo nuovo libretto degli assegni o la valuta estera di cui hai bisogno, potrai recarti a ritirarli in filiale nei giorni successivi. Per l'acquisto di valuta estera, se fosse difficile reperire sulla piazza le banconote da te richieste, l'operatore ti richiamerà per concordare una diversa data di consegna.

IMPORTANTE

La tua disposizione degli ordini verrà acquisita esattamente con i dati da te confermati all'operatore a seguito della lettura riepilogativa: presta quindi particolare attenzione. L'ordine dovrà ritenersi impartito solo dopo la tua conferma definitiva.

SERVIZIO DI RISPOSTA AUTOMATICA

Attraverso il sistema di risposta automatica, a tua disposizione 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno, potrai ottenere le seguenti informazioni scegliendo all'interno del menù che ti verrà proposto dal risponditore.

Rendiconti	**Risponditore Automatico**
Saldo del conto corrente	SÌ
Movimenti	SÌ
Esiti delle operazioni in titoli	SÌ
Informazioni	**Risponditore Automatico**
Quotazioni dei Fondi Comuni di Investimento e dei titoli della Borsa di Milano in tempo reale (*) dei futures, mini futures e opzioni	SÌ (*)
Andamento dei principali indici azionari	SÌ

(*) inserendo il codice telefonico de "Il Sole 24 Ore" (il codice si trova nella colonna contrassegnata dal simbolo ☎ nel citato quotidiano) Per quotazioni relative a titoli trattati al Telematico After Hours (TAH), anteporre il numero 9 ai codici de "Il Sole 24 Ore".

Per utilizzare il sistema, senza dover ricordare e digitare i dati completi dei tuoi rapporti (ad esempio il Codice filiale / categoria / conto), a ognuno di essi è assegnato un "Codice Breve" (ad esempio, codice 1 per "il conto dello stipendio", codice 2 per il "conto trading").

Potrà conoscere il “Codice Breve” corrispondente a ciascun rapporto di conto corrente o deposito amministrato scegliendo l’apposita funzione del servizio di risposta automatica (tra i comandi della voce 3 del menu principale “Funzioni di gestione e di utilità”) o chiedendolo direttamente ad un operatore.

Se sei in possesso di un solo conto e un solo deposito amministrato (o rubrica fondi), non sono necessari Codici Brevi.