

**MANUALE TECNICO
DI
BANCA TELEFONICA**



SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	3
I SERVIZI EROGATI.....	4
LE MODALITA' DI ACCESSO	5
Il Codice Utente	5
Il Codice Segreto (le password).....	5
La One Time Password	5
AVVERTENZE SUI CODICI DI IDENTIFICAZIONE.....	6
COSA FARE SE DIMENTICHI O PERDI I CODICI	7
SE L'OTP NON FUNZIONA	8
BLOCCO – SBLOCCO O REVOCA DEL SERVIZIO	9
RAPPORTI E SERVIZI	10
LIMITI OPERATIVI	11
IL SERVIZIO DI BANCA TELEFONICA	12
LE DISPOSIZIONI.....	13

INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce parte integrante del contratto di Banca Telefonica che hai sottoscritto a suo tempo.

La sua versione aggiornata sarà sempre disponibile sul sito del Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A. (www.azzoaglio.it) e/o sul sito indicato della Banca all'interno del contratto stesso.

Banca Telefonica è stata creata per permetterti di operare sui tuoi conti e sui tuoi investimenti in modo semplice e comodo, dovunque tu sia, a qualsiasi ora del giorno. È rivolto sia alla clientela privata (c.d. Persone Fisiche), sia agli Enti quali, ad esempio, Associazioni, Studi Professionali, S.a.s., S.r.l., S.p.a. etc. etc. (c.d. Persone Giuridiche).

In questo ultimo caso, il contratto è sottoscritto dal Legale Rappresentante dell'Ente in veste di "Cliente", il quale abilita a operare, in qualità di "Titolari", i soggetti legittimati ad operare sui rapporti intestati all'Ente (c.d. delegati), con le modalità descritte in questo Manuale Tecnico.

I SERVIZI EROGATI

Per usufruire dei Servizi via Telefono, è sufficiente disporre di un normale collegamento telefonico tramite un telefono fisso e/o uno smartphone.

I requisiti sono i seguenti:

- Telefono fisso con toni DTMF;
- Telefono cellulare Android iOS o Windows.

Il servizio di Banca Telefonica è in grado di riconoscere l'identificativo del chiamante (numero telefonico chiamante). Tale meccanismo provvede a svolgere funzione di protezione automatica poiché identifica univocamente il chiamante.

Il servizio è tuttavia disponibile anche nel caso non venga trasmesso tale identificativo.

L'accesso al Servizio e l'operatività tramite Banca Telefonica sono protetti mediante l'inserimento di "Codici di Identificazione". Per aumentare il livello di sicurezza dei Servizi via telefono, è stato introdotto un sistema di autenticazione che si basa sull'utilizzo combinato di password "statiche" (il Codice Utente e il PIN) con una password "dinamica" che si può utilizzare una volta sola (il token OTP).

NOTA BENE:

La sicurezza dipende anche da te, grazie al corretto uso dei codici d'identificazione: pertanto **CONSERVA SEPARATAMENTE CODICE UTENTE E CODICE PIN.**

Ricordati di utilizzare uno dei numeri telefonici indicati **AL MOMENTO DELL'ADESIONE E DI TRASMETTERE IN CHIARO L'IDENTIFICATIVO DEL CHIAMANTE PER ESSERE SUBITO IDENTIFICATO.**

LE MODALITA' DI ACCESSO

La richiesta di accesso avviene chiamando uno dei numeri della Banca:

- Numeri telefonici delle filiali;
- Numero Verde;
- Numero dedicato al servizio.

Banca Telefonica, validando tutte le credenziali necessarie, ti identificherà ed in sicurezza ti consentirà di operare. Di seguito ti descriviamo gli elementi utili e necessari per accedere.

Il Codice Utente

Il Codice Utente, abbinato al codice segreto, consente di accedere ai Servizi via telefono.

Dove lo trovi?

È riportato nel documento contrattuale "Lettera Integrativa – Banca Telefonica" che ti è stato consegnato quando hai firmato il contratto. **Questo codice non è modificabile.**

Il Codice Segreto (le password)

Il Codice PIN, abbinato al Codice Utente, consente di accedere ai Servizi via telefono.

Dove la trovi?

È riportato all'interno della busta che ti è stata consegnata, quando hai firmato il contratto, sotto la dicitura "PIN ACCESSO BANCA TELEFONICA". **ATTENZIONE: è possibile richiedere il cambio della password recandosi presso le filiali della Banca. Verrà rilasciata una nuova busta chiusa con un nuovo codice PIN.**

La One Time Password

La One Time Password (OTP) è nata per evitare di diventare, attraverso comportamenti rischiosi o ingenui, vittime di truffe e/o minacce. Abbinato alle tue credenziali di accesso, realizza l'autenticazione a più fattori ("strong authentication") e ti protegge dalle più diffuse azioni fraudolente volte a utilizzare le tue credenziali di autenticazione di accesso a Banca Telefonica. Tutto ciò, ti offre protezione analoga a quella utilizzata dal sistema di Internet Banking ed ha il vantaggio di un'usabilità sicuramente migliore.

La OTP viene utilizzata per le operazioni di tipo dispositivo.

Per effettuare una disposizione dovrai digitare:

- l'identificativo utente,
- la password d'autenticazione "nota",
- la password "dinamica" che sarà generata dal sistema e ricevuta via SMS sul numero di cellulare indicato al momento dell'adesione (in alternativa tramite dispositivo fisico di generazione).

Quando riceverai il token, il numero generato automaticamente rimarrà valido per 36 secondi. Dopo 36 secondi, il numero generato scadrà e non potrà più essere utilizzato.

Tuttavia, potrà essere nuovamente generato un nuovo token OTP di nuovo valido per altri 36 secondi, e così via per un massimo di cinque tentativi.

Una volta utilizzato, il numero è considerato "scaduto" e non sarà più utilizzabile per effettuare l'accesso.

AVVERTENZE SUI CODICI DI IDENTIFICAZIONE

Attenzione:

- I codici d'identificazione sono strettamente personali: non devono essere assolutamente divulgati a terze persone e vanno custoditi separatamente. Assicurati di mantenere segreti i tuoi codici e custodisci con attenzione il tuo dispositivo cellulare e l'eventuale dispositivo fisico OTP.
- Nel caso di contratto intestato a Persone Giuridiche ogni delegato ad operare dispone di codici di accesso personali: a ogni delegato sarà, infatti, intestata un'utenza, con un codice indipendente da quello degli altri delegati e, se richiesto, anche il dispositivo OTP personale.
- Dopo aver aderito al servizio, e, in seguito alla ricezione della busta contenente il PIN, avrai i codici necessari per accedere ed utilizzare su Banca Telefonica.
- Dopo cinque tentativi consecutivi di accesso con codici errati, il sistema bloccherà automaticamente l'operatività. Sarà quindi necessario recarsi in filiale al fine di richiedere il "reset" della propria password: quest'operazione ti consegnerà un nuovo codice segreto riportato all'interno della busta che ti sarà consegnata.
- Si ricorda infine che le nostre politiche di sicurezza informatica non prevedono assolutamente la richiesta al cliente di fornire i suoi codici d'accesso o qualsiasi dato sensibile via e-mail.

COSA FARE SE DIMENTICHI O PERDI I CODICI

Se non ti RICORDI più il Codice Utente, controlla il documento "Lettera Integrativa – Banca Telefonica": lo hai sottoscritto insieme al contratto di Banca Telefonica. Se non ti fosse possibile, rivolgiti comunque a Banca Telefonica o recati presso una delle filiali della Banca per un aiuto anche in questo.

Se hai DIMENTICATO il Codice Segreto, rivolgiti immediatamente a Banca Telefonica o alla filiale della tua Banca: potranno consegnarti un nuovo codice segreto.

Se hai SMARRITO il Codice Segreto o il tuo dispositivo cellulare o OTP, rivolgiti immediatamente a Banca Telefonica o alla tua filiale: il tuo codice utente verrà immediatamente bloccato. Per garantirti la maggior sicurezza possibile, l'apposizione del blocco renderà impossibile l'accesso a Banca Telefonica ed impedirà l'operatività di qualsiasi funzione.

Solo la Banca è in grado di poter ristampare la busta con il Codice Segreto e spetta comunque a lei decidere come comportarsi in queste situazioni. In ogni caso, ti ricordo che Banca Telefonica è a tua disposizione per fornire tutta l'assistenza necessaria.

SE L'OTP NON FUNZIONA

Nel caso in cui il dispositivo OTP fisico non funzionasse più, ti invitiamo a rivolgerti alla tua filiale. Questa provvederà ad effettuare le opportune verifiche, in modo che tu possa nuovamente utilizzare i Servizi di Banca Telefonica.

Nel caso in cui l'OTP sia ricevuto tramite SMS e il tuo cellulare non funzioni, non ti sarà possibile utilizzare il servizio. Sarà necessario impostare un nuovo cellulare di riferimento.

BLOCCO – SBLOCCO O REVOCA DEL SERVIZIO

I Servizi via telefono disponibili in Banca Telefonica possono essere bloccati:

- **in Automatico**: nel caso in cui, per cinque volte consecutive, sono stati inseriti codici errati (codice utente, password e/o codice OTP), sarà inibito l'accesso a tutti i Servizi via telefono abilitati;
- **per tua Volontà**: contattando Banca Telefonica, oppure rivolgendosi alla filiale della tua Banca, potrai richiedere il blocco all'accesso al servizio (nel caso, ad esempio, ritieni che i tuoi codici possano essere stati rubati, oppure li hai smarriti).

Se desidererai non avvalerti più dei Servizi via telefono offerti da Banca Telefonica, dovrai richiederlo recandoti personalmente e direttamente presso la filiale della tua Banca.

Se, in un secondo tempo, desideri usufruire nuovamente del Servizio, dovrai sottoscrivere un nuovo contratto e ti saranno assegnati dei nuovi Codici di Identificazione.

Nel caso di contratto Relax Banking intestato a Persona Giuridica, la richiesta d'estinzione deve essere eseguita in via esclusiva dal Legale Rappresentante, ciò comporterà automaticamente la contemporanea estinzione delle utenze precedentemente assegnate ed abilitate ai Titolari legittimati ad operare.

RAPPORTI E SERVIZI

Il servizio di Banca Telefonica è operativo tutti i giorni dell'anno (festivi esclusi), dalle 8:15 alle 18:30 e ti fornirà tutti i dati aggiornati in tempo reale per tutti i rapporti intestati e/o su quelli sui quali hai ricevuto delega ad operare.

LIMITI OPERATIVI

Per le funzionalità dispositive, sono stati fissati, dalla Banca, i "limiti di operatività", ovvero importi oltre i quali non è consentito effettuare disposizioni.

Li troverai descritti nelle diverse sezioni sui singoli contratti che disciplinano i vari servizi prestati dalla Banca.

Tali importi sono modificabili esclusivamente dalla Banca.

Nel caso di contratti intestati a Persone Giuridiche, tali modifiche potranno essere eseguite su richiesta del Legale Rappresentante e avranno valore per le sole utenze da lui indicate.

IL SERVIZIO DI BANCA TELEFONICA

Permette di eseguire le principali operazioni bancarie direttamente da casa tua, o dovunque ti trovi, basta un dispositivo che abbia un collegamento telefonico, senza inutili perdite di tempo, dalle 8:15 alle 18:30, cinque giorni su sette.

Banca Telefonica consente il continuo aggiornamento delle informazioni dei tuoi conti e le principali operazioni bancarie.

Ecco l'elenco delle **Informazioni**, alcune delle quali sono disponibili in **tempo reale**:

- saldi del conto (contabile, liquido, valuta, globale, data contabile),
- situazione disponibilità e indisponibilità,
- movimenti effettuati su conto (ultimi movimenti o in base a parametri scelti),
- situazione dei carnet assegni con dettaglio dell'importo per singolo assegno,
- situazione mutui con dettaglio del piano di rientro,
- dossier titoli valorizzato con redditività dell'investimento GPM,
- Situazione deposito titoli.

Informazioni di carattere generale:

- ricezione export movimenti in formato EXCEL, PDF
- situazione deleghe di firma sul conto,
- condizioni del conto corrente applicate all'ultimo estratto conto,
- informazioni di conto IBAN e SWIFT,
- bilancio familiare,
- saldo globale dei conti correnti censiti nell'utenza,
- avviso scadenza effetti.

Operazioni di sicurezza:

- Reset Password di riconoscimento Banca Telefonica;
- Reset Password Internet Banking;
- Smarrimento credenziali Banca Telefonica;
- Smarrimento credenziali Internet Banking;
- Blocco carte.

Funzioni di assistenza:

- Prenota appuntamento in filiale;
- Richiesta informazioni commerciali.

Ecco l'elenco delle **Disposizioni**:

- Bonifico corredato di numero di CRO;
- giroconto.

Ecco l'elenco delle **Ricariche**, con la possibilità di seguire nel tempo dell'esito delle operazioni effettuate:

- ricarica carta Tasca tramite bonifico.

LE DISPOSIZIONI

I Clienti possono effettuare la seguente tipologia di disposizione:

Pagamenti:

- Bonifici (solo Italia, esclusi bonifici per ristrutturazione e risparmio energetico);
- Giroconti;
- Girofondi.

Ricariche:

- Carta tasca.