



**GUIDA AI SERVIZI DI
BANCA MULTICANALE**

ONLINE BANKING

Glossario

Proposta di Contratto: modulo contrattuale che disciplina i servizi generali di banca virtuale (solo i servizi di multicanalità o anche il servizio di conto corrente di corrispondenza, servizio di deposito a custodia e/o amministrazione dei titoli e strumenti finanziari, servizio di ricezione e trasmissione ordini, servizio di incasso e servizio Bancomat/Pagobancomat) che il cliente sottoscrive per richiederne l'attivazione.

Banca Multicanale: servizi bancari (in particolare informazioni o disposizioni su rapporti intrattenuti con la Banca) svolti mediante tecniche di comunicazione a distanza che consentono di stabilire un contatto diretto tra Banca e Cliente.

Login: tasto di accesso riservato ai clienti registrati.

Busta "Codice Cliente": busta rilasciata al cliente contenente il codice identificativo del cliente e il PIN per accedere ai servizi .

Busta "Codice di Autorizzazione": busta contenente la tessera plastificata con 24 terne di codici numerici per permettere al cliente di confermare le proprie operazioni dispositive (ordini conferiti alla Banca).

L'offerta di IPIBI : servizio **ONLINE BANKING**

ONLINE BANKING è l'offerta di banca multicanale di Banca IPIBI che permette di operare sui conti correnti e dossier titoli tramite Internet e Contact Center con:

- la comodità di accedere direttamente ai servizi dal personal computer o dal telefono, 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno;
- condizioni economiche particolarmente favorevoli ed appositamente studiate per l'operatività via Internet e Contact Center;
- sicurezza e riservatezza legate all'utilizzo di password personali che verranno consegnate all'atto della sottoscrizione del servizio e che il cliente dovrà sostituire nel corso del primo collegamento (con nuove password a sua scelta);
- la semplicità di utilizzo e di accesso alle funzioni, non richiedendo alcuna installazione di software.

Internet

Per fruire dei servizi attraverso Internet, operativi 24 ore su 24, si accede dal sito di Banca IPIBI alle funzioni di:

- Home banking: per avere a disposizione informazioni sui conti/depositi e sull'offerta di prodotti bancari ed utilizzare strumenti di pagamento e di incasso;
- Trading on line: per ottenere facilmente informazioni finanziarie in tempo reale o differito ed operare, a costi contenuti, le scelte di investimento, acquistando e vendendo direttamente dal portafoglio titoli.

Contact Center

Il Contact Center risponde al numero verde **800-807080**, attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 18:00, per l'accesso ai servizi di:

- Home banking: per richiedere informazioni (anche in automatico, 24 ore su 24) ed effettuare operazioni sul conto corrente attraverso un operatore.
- Help desk: per informazioni sui prodotti e per qualsiasi problema di accesso ai servizi di Internet banking e Trading on line.
- Numeri utili: per consultare i numeri da chiamare in caso di furto o smarrimento della carta bancomat o delle carte di credito.

Come operare con IPIBI nel servizio **ONLINE BANKING**

Possono essere abilitati al servizio i conti correnti già attivi presso Banca IPIBI o quelli, nuovi, sottoscritti tramite la compilazione della Proposta di Contratto.

La Proposta di Contratto di Banca IPIBI per accedere all'offerta di banca multicanale **ONLINE BANKING**, è costruita al fine di facilitare al massimo la compilazione da parte del Cliente.

È disponibile in due versioni:

1. la **Proposta di contratto complessiva** (mod. **BM 01**) per la sottoscrizione di:
 - servizi di banca multicanale;
 - servizio di conto corrente e accessori;
 - servizio di deposito e amministrazione titoli e strumenti finanziari.
2. la **Proposta di contratto per servizi multicanale** (mod. **BM 02**) per la sottoscrizione dei solli servizi di banca multicanale abilitati su rapporti di conto corrente e/o deposito titoli già in essere presso Banca IPIBI

Diventare cliente

La sottoscrizione della Proposta di Contratto (BM01/BM02), che individua le funzioni e i prodotti richiesti, prevede la consegna dei Codici di Accesso ai servizi.

Tali codici non sono immediatamente operativi. L'avvenuta attivazione, in seguito al perfezionamento della proposta, sarà comunicata al Cliente .

La tempestività di attivazione è legata unicamente ai tempi tecnici di ricezione del contratto.

Accedere ai servizi

I CODICI

I codici per l'accesso ai servizi di *Home Banking/Trading On Line* e *Contact Center* sono composti da:

- Codice Cliente;
- PIN.

Tali codici permettono di accedere ai servizi informativi, e sono contenuti nella busta "Codice Cliente" contraddistinta da un rettangolo a bordo arancione sul fronte.

Per confermare le disposizioni impartite, invece, è previsto un ulteriore apposito codice autorizzativo, basato sull'inserimento di caratteri alfanumerici da una tessera plastificata, contenuta all'interno della busta "Codice di Autorizzazione" (due rettangoli a bordo arancione sul fronte).

La busta "Codice Cliente" e la busta "Codice di Autorizzazione" vengono consegnate all'atto della sottoscrizione della Proposta di Contratto.

In seguito alla comunicazione dell'avvenuta attivazione è possibile accedere ai servizi informativi collegandosi al sito della banca o chiamando il numero verde **800-807080**.

ACCESSO AL SERVIZIO DI INTERNET BANKING

L'accesso avviene inserendo i codici nella sezione "Area Riservata" nella pagina principale del sito:

- nel primo spazio è necessario inserire il Codice Cliente riportato nella busta omonima e composto da 9 caratteri numerici;
- nel secondo spazio è necessario inserire il PIN contenuto all'interno della stessa busta e composto da 9 caratteri numerici.

Dopo la verifica del corretto inserimento viene richiesto di modificare il PIN numerico che resta quindi conosciuto esclusivamente dal cliente .

È possibile poi modificare il PIN numerico in ogni momento attraverso un'apposita funzione di cambio password. Questa funzione permette inoltre di creare un ulteriore codice cliente e un ulteriore PIN entrambi alfanumerici e di più facile memorizzazione.

L'accesso abilita alla home page del portale IPB ONLINE BANKING appositamente personalizzato e da cui il cliente può attivare le funzioni selezionando gli appositi menù.

ACCESSO AL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

L'accesso avviene dopo aver composto il numero verde **800-807080**. Ricevuto il messaggio di benvenuto, il cliente dovrà digitare il tasto 1 e verrà chiesto di inserire i codici presenti nella busta "Codice Cliente".

L'accesso abilita alla consultazione del conto corrente (24 ore su 24 per 365 giorni all'anno) e alla possibilità di disporre sullo stesso tramite i nostri operatori di Contact Center (dalle 8:30 alle 18:00 dal lunedì al venerdì).

I limiti operativi

L'operatività in IPB *ONLINE BANKING*, per maggior sicurezza, prevede dei limiti che vincolano:

- l'importo massimo di addebito mensile per operazioni di bonifico/giroconto a valere su tutti i conti correnti abilitati al servizio di Home Banking e Contact Center;
- l'importo massimo di addebito giornaliero per operazioni di bonifico/giroconto a valere sui singoli rapporti di conto corrente abilitati ai servizi di Home Banking e Contact Center.

Il Servizio Clienti

Il Servizio Clienti (utilizzabile sia per assistenza tecnica che per informazioni sui servizi) è raggiungibile tramite:

- il **numero verde 800-807080** attivo dal lunedì al venerdì **dalle 8:30 alle 18:00**, sia da telefonia fissa sia da cellulare nazionale;
- lo "spazio" e-mail all'indirizzo info@bancaipibi.it.

I criteri di sicurezza

Sicurezza nella comunicazione

Per assicurare la riservatezza delle comunicazioni effettuate in internet, IPB *ONLINE BANKING* utilizza i più avanzati standard di sicurezza disponibili sul mercato; per accedere al servizio è pertanto necessario disporre di versioni recenti dei più comuni browser di navigazione web, come Internet Explorer o Mozilla Firefox (consigliamo, quando possibile, di usare sempre le ultime versioni disponibili).

In particolare i servizi di Internet banking utilizzano il protocollo di sicurezza Secure Socket Layer (SSL3) con livello di codifica a 128 bit strong encryption certificato da Verisign.

L'utilizzo di una chiave asimmetrica di sessione lunga 128 bit garantisce il massimo livello di sicurezza a protezione del mutuo scambio di informazioni tra clienti e banca.

Sicurezza nell'accesso

IPB *ONLINE BANKING* ha adottato un sistema di identificazione del cliente basato sulla richiesta di una coppia di chiavi numeriche (**Codice Cliente** e **PIN**). Gli algoritmi di sicurezza adottati garantiscono che in nessuna delle fasi di generazione e distribuzione la password del cliente sia accessibile da personale interno o da chiunque altro.

Per maggior sicurezza al primo collegamento viene chiesto di cambiare il PIN numerico, che sarà criptato.

Sotto la responsabilità del cliente c'è l'obbligo di non divulgare i codici di accesso, di cambiare il PIN con regolare frequenza e di chiudere la sessione ogni volta che ci si allontani dal posto di lavoro.

Dopo circa 25 minuti di inattività del browser, scade la sessione in automatico del servizio internet banking: questo per non permettere ad estranei di utilizzare il PC in caso di assenza prolungata.

Sicurezza nelle disposizioni

IPB *ONLINE BANKING* ha adottato un sistema di identificazione del cliente basato sulla richiesta casuale di terne numeriche di codici autorizzativi che garantisce i migliori standard di sicurezza. Ogni disposizione inoltrata alla Banca dovrà essere confermata comunicando tre codici individuati tra i 72 codici riportati sulla Card.

La tecnologia necessaria

La componente hardware minima richiesta è un PC con processore Pentium o equivalenti; per una buona velocità delle prestazioni, si consiglia di utilizzare almeno un modem a 56Kb.

Sono supportati i seguenti

Sistemi Operativi :

Windows 98, Windows ME, Windows NT Service pack 6a, Windows 2000 Service Pack 2, Windows XP e Mac Osx 10

Browser :

- **per Windows:** Internet Explorer 6.0 o superiore; Firefox 1.0 o superiore; Netscape 6.2 o superiore;
- **per Mac Os:** Internet Explorer 6.0 o superiore; Firefox 1.0 o superiore; Safari 1.0 o superiore; Netscape 7 o superiore.

Si segnala che la modalità di aggiornamento automatica delle quotazioni (push) potrebbe non funzionare su collegamenti tramite proxy server.

I servizi di Trading on line

I servizi di *Trading on line* permettono di immettere ordini di acquisto e vendita direttamente sul mercato, visualizzarne lo stato ma anche, se necessario, procedere alla loro revoca. Gli ordini di borsa possono essere inseriti anche nella modalità "valido sino a data", cioè indicando una data finale di validità dell'ordine.

Gli ordini di acquisto e vendita possono essere inseriti anche a mercato chiuso. Catturati e conservati dal sistema informativo con la data del giorno lavorativo successivo, gli ordini vengono inviati al mercato alla sua riapertura ed appariranno nella funzione Ricerca Ordini che permette la visualizzazione degli ordini validati in giornata o inseriti per la giornata successiva.

È inoltre consentita l'operatività intra-day, ovvero la possibilità di effettuare, nell'ambito della stessa giornata, operazioni di segno opposto rispetto ad un ordine precedentemente inserito ed eseguito. Le disposizioni di acquisto e vendita possono essere impartite entro i limiti del Saldo Disponibile di conto corrente, meno gli impegni derivati da operazioni sospese non ancora contabilizzate sul conto corrente.

Mercati sui quali operare

Mercato Italiano:

- Mercato Azionario Telematico (MTA);
- Mercato dei Covered Warrant (MCW);
- Mercato After Hours (TAH);
- Mercato delle Obbligazioni / Titoli di Stato (MOT).

quindi si può acquistare e vendere, sul mercato italiano, azioni quotate, diritti, obbligazioni, obbligazioni convertibili, warrants, covered warrants e titoli di Stato.

Mercati Esteri:

- Francoforte;
- Parigi;
- Amsterdam;
- New York (NYSE, NASDAQ, AMEX).

L'informativa finanziaria

L'informativa finanziaria è resa disponibile da Milano Finanza (PMF News Editori Spa).

In caso di smarrimento o furto

In caso di smarrimento o furto dei propri codici personali è necessario contattare direttamente il **Contact Center** al numero verde **800.807080** o inviare una e-mail a info@bancaipibi.it

Sintesi delle funzioni

Home Banking

Il servizio è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Funzioni Informative:

- Elenco dei conti correnti abilitati
- Saldi e movimenti di conto corrente
- Elenco assegni con relativo stato
- Elenco finanziamenti
- Dossier titoli e principali informazioni
- Elenco deleghe di pagamento associate

Funzioni dispositive:

	Residenti	Non Residenti
Importo limite giornaliero sulla globalità delle operazioni (*)	25.822,84 Euro	2.500,00 Euro
- Giroconto	Importo limite giornaliero 25.000 Euro	2.500,00 Euro
- Bonifico nostra Banca	Importo limite giornaliero 15.000 Euro	2.500,00 Euro
- Bonifico postale	Importo limite giornaliero 15.000 Euro	2.500,00 Euro
- Bonifico altra Banca	Importo limite giornaliero 15.000 Euro	2.500,00 Euro

**con esclusione delle operazioni in titoli e pagamento deleghe F24 sulla globalità delle operazioni dispositive a valere su tutti i c/c indicati in contratto e comunque entro i limiti di disponibilità del conto.*

Ricarica cellulare

- Pagamento canone TV
- Pagamento/annulla/revoca delle deleghe F24
- Blocco di una delega di domiciliazione
- Sospensione/riattivazione di una disposizione
- Sblocco di una delega (solo per quelle precedentemente bloccare tramite il servizio)

Funzioni semidispositive:

- Bonifico periodico
- Attivazione/revoca di una delega di domiciliazione

Home Banking Estero

Il servizio è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

L'attivazione del Servizio di Home Banking Estero presuppone l'abilitazione al Servizio di Home Banking.

Funzioni Informative:

- Elenco dei conti correnti abilitati
- Saldi e movimenti di conto corrente
- Elenco pratiche in essere (finanziamenti in valuta, contratti a termine, conti valutari)
- Listino cambi

Trading Online

Il servizio è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Le operazioni dispositive seguiranno l'orario della Borsa Italiana. Sono attualmente possibili disposizioni di compravendita su azioni e obbligazioni nei mercati regolamentati italiani, mercati esteri (Francoforte, Parigi, Amsterdam e New York (NYSE, NASDAQ, AMEX)) e adesioni a OPA/OPV/OPVS.

L'attivazione del Servizio di Trading on line presuppone l'abilitazione al servizio di Home banking.

- Funzioni Informative:
- Creazione di pagine personalizzate

- Ricerca rapida dei titoli
- Scarico dati in format excel, access o personalizzabile
- Funzione dettaglio del singolo dato
- Funzione di filtro per le notizie
- Storico notizie
- Storico mercato azionario e gestione grafici a 3, 12, 36 mesi
- Creazione di portafogli personalizzati con aggiornamento in tempo reale
- Book a 5 livelli
- Allarmi SMS
- Dati di Analisi Fondamentale
- Grafico Intraday
- Tecnologia PUSH

Funzioni dispositive:

- Inserimento disposizioni di compravendita
- Adesione OPA/OPV/OPVS
- Accesso alla posizione globale analitica e/o sintetica del dossier in esame
- Interrogazione dell'evoluzione dell'ordine
- Interrogazione ordini ed eseguiti pregressi

Profili di servizio:

Profilo Family

- Operatività su Borsa Milano e sui mercati esteri di Francoforte, Parigi, Amsterdam e New York (NYSE, NASDAQ, AMEX)
- Quotazioni in tempo reale
- Pagine con titoli personalizzabili
- Portafoglio personale con situazione investimento
- News (notizie di agenzia in tempo reale)
- Pagine con titoli personalizzabili
- Dati storici di mercato 18 mesi
- Grafici intraday
- Allarmi SMS
- Tecnologia PUSH

Profilo Professional

- Operatività su Borsa Milano e sui mercati esteri di Francoforte, Parigi, Amsterdam e New York (NYSE, NASDAQ, AMEX)
- Quotazioni in tempo reale
- News (notizie di agenzia in tempo reale)
- Pagine con titoli personalizzabili
- Portafoglio personale con situazione investimento
- Listini
- Dati storici di mercato 18 mesi
- Book a 5 livelli
- Grafici intraday
- Allarmi SMS
- Analisi fondamentale
- Tecnologia PUSH