



INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCA POPOLARE DI SONDRIO - Società per azioni, fondata nel 1871
Sede sociale e direzione generale: I - 23100 Sondrio SO - Piazza Garibaldi 16 - Codice fiscale e partita IVA: 00053810149
Capitale sociale euro 1.360.157.331 - Riserve euro 1.385.452.113 (Dati approvati dall'Assemblea dei soci del 29 aprile 2023)
Tel. 0342 528.111 - Fax: 0342 528.204 - Indirizzo Internet: <http://www.popso.it> - E-mail: info@popso.it
Iscritta al registro delle Imprese di Sondrio al n. 00053810149
Iscritta all'Albo della Banche al n. 842 - Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 5696.0
Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare di Sondrio
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

OFFERTA "FUORI SEDE"

Nome e Cognome del nominativo che entra in contatto con il cliente

Indirizzo della filiale di riferimento

Numero di telefono della filiale di riferimento

e-mail del nominativo che entra in contatto con il cliente

CHE COS'E' SCRIGNOAzienda

SCRIGNOAzienda è il servizio di banca digitale pensato per l'utenza aziendale che consente di operare a distanza sui rapporti in essere con la banca, 24 ore su 24, nonché di potersi avvantaggiare di servizi di terzi tramite il reindirizzamento verso i relativi siti. **SCRIGNOAzienda** è un prodotto offerto a titolo gratuito, semplice da utilizzare, garantito da un solido sistema di sicurezza.

SCRIGNOAzienda dispone di servizi informativi:

- ottenere informazioni relative ai rapporti di conto corrente (Italia, estero), deposito titoli, finanziamenti e portafoglio commerciale
- ottenere informazioni relative a fondi comuni, fondi pensione e assicurazioni collocati dalla Banca Popolare di Sondrio
- monitorare eventi su conti correnti in essere
- ottenere documentazione contabile in formato elettronico (PDF)
- ottenere estratti conto e movimenti relativi alle carte di pagamento

e servizi dispositivi:

- bonifici SEPA Credit Transfer (SCT) e bonifici EXTRA-SEPA
- presentazione disposizioni di incasso elettronico (Ri.Ba, M.Av, S.D.D)
- donazioni
- pagamento spontaneo
- pagamento Bollo Auto
- pagamento bollettini M.Av. e R.Av.
- pagamento PagoPa e CBILL
- pagamento utenze e bollettini postali contrassegnati dal codice 674,896,123,451
- ricariche telefoniche
- ricariche carte prepagate e carte conto emesse da Banca Popolare di Sondrio
- pagamento F24

Oltre a tutti i servizi sopra elencati, **SCRIGNOAzienda** prevede una serie di componenti aggiuntive, che favoriscono una più completa operatività; in particolare si tratta di:

- **SCRIGNOPlus** (**SCRIGNOmobile** e **SCRIGNOIdentiTel**);
- **SCRIGNO**Scadenzario;
- **SCRIGNO**gruppi;
- **SCRIGNO**F24;
- **SCRIGNO**TradingOnLine;
- **MyBank**;
- **SCRIGNO**ais (AIS – Account Information Service);
- **SCRIGNO**pis (PIS – Payment Initiation Service).

Rischi tipici del servizio:

- variazioni in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni ed altre spese);
- rischi normali legati all'utilizzo di sistemi di comunicazione a distanza, dipendenti dalla fornitura del servizio di accesso alla rete Internet o alla rete telefonica;
- sottrazione o smarrimento delle quantità di sicurezza (password, codici, altri strumenti di legittimazione).

CONDIZIONI ECONOMICHE**SCRIGNOAzienda**

- Costo di attivazione servizio:	gratuito
- Canone:	nessuno
- Spese per servizio:	nessuna

Spese per operazione:**Bonifici SEPA Credit Transfer (SCT) e Bonifici EXTRA-SEPA**

Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda alle condizioni economiche previste per i bonifici tramite **SCRIGNOInternet Banking** riportate all'interno del foglio informativo "Bonifici Sepa Credit Transfer e Bonifici Estero".

MyBank

Servizio di pagamento che consente di effettuare acquisti online di beni e servizi presso fornitori convenzionati tramite ordine incondizionato di pagamento, accedendo direttamente a **SCRIGNOAzienda**.

I pagamenti effettuati tramite MyBank sono soggetti alle medesime disposizioni sui bonifici Sepa Credit Transfer (SCT). Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda al foglio informativo "Bonifici Sepa Credit Transfer e Bonifici Estero".

Compravendita Fondi & SICAV

(E' necessario essere titolari di deposito titoli)

Si rendono applicabili le medesime condizioni economiche dei sottesi servizi di investimento resi presso le dipendenze o consultabili presso il sito internet della Banca.

Ricariche

Ricarica carte prepagate/ carte conto - Carte prepagate/carte conto di nostra emissione: - Carta BANCOMAT® Prepagata - Carta Chiara - Carta +ma - Ateneo+ - Professione+ - +MAzienda	Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda alle condizioni economiche previste per le ricariche tramite SCRIGNOInternet Banking presenti all'interno dei singoli fogli informativi delle carte prepagate/carte conto di riferimento emesse dalla Banca Popolare di Sondrio
Ricarica telefonica	La banca non prevede costi aggiuntivi rispetto a quelli previsti dall'operatore telefonico.

Presentazione disposizioni di incasso elettronico

Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda alle condizioni economiche previste all'interno dei fogli informativi "Anticipo Document", "Portafoglio Salvo Buon Fine" e "Portafoglio Dopo Incasso".

Pagamenti vari

Utenze	Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda al foglio informativo "Operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro".
M. Av.	Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda al foglio informativo "Operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro".
R. Av.	A partire dal 1° gennaio 2019 il pagamento dei bollettini RAV avviene tramite sistema PagoPa. Si rimanda, pertanto, alla voce economica "PagoPA".
Bollo auto	A partire dal 1° gennaio 2020 il pagamento BOLLO AUTO avviene tramite sistema PagoPa. Si rimanda, pertanto, alla voce economica "PagoPA".
Servizio donazioni – Sociale & Solidale	euro 0,00
Pagamento spontaneo	euro 0,00
F24	Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda al foglio informativo "Operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro".
Bollettino postale contrassegnato dal codice 674, 896, 123, 451	Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda alle condizioni economiche previste per il pagamento bollettino postale tramite SCRIGNOInternet Banking riportate all'interno del "Fascicolo Servizi accessori di conto corrente" associato alla tipologia di conto corrente sottoscritto.
PagoPA	Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda alle condizioni economiche previste per il pagamento PagoPA tramite SCRIGNOInternet

	Banking riportate all'interno del "Fascicolo Servizi accessori di conto corrente" associato alla tipologia di conto corrente sottoscritto.
CBILL	Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda alle condizioni economiche previste per il pagamento CBILL tramite SCRIGNOInternet Banking riportate all'interno del "Fascicolo Servizi accessori di conto corrente" associato alla tipologia di conto corrente sottoscritto.

SCRIGNOPlus

SCRIGNOPlus è il pacchetto di servizi ulteriori di **SCRIGNOAzienda** che prevede servizi a valore aggiunto:

- SCRIGNOIdentiTel**, innovativo strumento di autenticazione forte alla banca on line;
- SCRIGNOmobile** che consente di accedere alla banca on line grazie al telefono cellulare tramite differenti modalità di fruizione: **SCRIGNOapp**, applicazione gratuita che facilita l'accesso e l'operatività in mobilità ai servizi on line (disponibile sia per iPhone che per Android™) e SERVIZIO SMS, servizio informativo per monitorare rapporti e operazioni;
- Archivio documenti fino a 5 anni di consultazione

Canone mensile del servizio **SCRIGNOPlus**:

euro 0,00

SCRIGNOIdentiTel

Strumento di autenticazione forte incluso nel pacchetto **SCRIGNOPlus** basato su Token (fisico o app.)

Denominazione condizione	Costo	Note
Spese di gestione 1° token (o assimilato)	euro 0,00	Il primo token, fisico o "app", è gratuito.
Spese di gestione di ciascun token aggiuntivo	euro 10,00	A ciascun codice utente SCRIGNO non è possibile associare più di un token di tipologia "app".
Richiesta token sostitutivi	euro 0,00	Entro due anni dalla consegna sono sostituibili i token fisici in caso di malfunzionamento o danneggiamento non dovuto a incuria o negligenza, previa riconsegna del token malfunzionante o danneggiato.
	Euro 10,00	In caso di furto o smarrimento è necessario consegnare alla Banca copia della denuncia presentata all'Autorità. Il token fisico può essere sostituito, a scelta del Cliente, con un token "app", e viceversa.
Recupero spese per mancata riconsegna token fisico	euro 15,00	Sostituzione dopo i due anni o in caso di incuria o negligenza
Restituzione token fisico	euro 0,00	L'addebito si verifica in caso di recesso dal contratto non seguito, entro 15 giorni, dalla restituzione alla Banca dell'eventuale token fisico in possesso del Cliente o dalla consegna alla Banca di copia della denuncia di furto o smarrimento presentata all'Autorità.
Sostituzione d'ufficio dei token fisici	euro 10,00	La Banca sostituisce d'ufficio i token fisici, in possesso del Cliente, al fine di prevenire disservizi dovuti all'esaurimento delle batterie (la durata stimata è di circa 5 anni)

SCRIGNOmobile

Costi di attivazione:

gratuito

• **SCRIGNOapp**

gratuito

Applicazione per smartphone semplice, veloce e sicura che facilita l'accesso in mobilità ai servizi on line.

Consente di effettuare operazioni informative come richiedere il saldo del rapporto e/o del deposito titoli e dispositive (ad esempio eseguire bonifici e ricariche telefoniche, ricaricare carte prepagate/carte conto, pagamento bollettini postali, M.Av e bollettini PagoPA).

I servizi gratuiti potrebbero comportare dei costi, a carico del Cliente, addebitati da terzi (es. costi di connessione a internet).

• **Servizio SMS**

Possibilità di ricevere, via SMS, informazioni e relativa operatività inerenti ai rapporti abilitati a **SCRIGNOAzienda**

- Servizi SMS a pagamento (es. Saldo del conto corrente) (per ogni messaggio) euro 0,15
- Servizi SMS gratuiti (es. avviso Disposizione inviata tramite **SCRIGNOInternet Banking**) euro 0,00
- Servizi SMS – avvisi su iniziativa banca (es. avviso SMS nuovo IBAN, notifiche bonifici esito negativo) euro 0,00

Il costo del Servizio SMS a pagamento è addebitato, mensilmente, dalla Banca sul conto corrente prescelto dal Cliente.

L'addebito è cumulativo per il totale dei messaggi SMS a pagamento e viene effettuato con valuta pari all'ultimo giorno del mese di riferimento.

Modalità di revoca Servizi SMS

I servizi SMS a pagamento devono essere esplicitamente attivati dall'utente nella sezione relativa alla gestione delle notifiche presente su **SCRIGNOAzienda**. Attraverso il servizio "Rendicontazione", l'utente ha la possibilità di consultare il listino riportante i singoli servizi offerti dalla Banca e visionare i rendiconti connessi ai servizi online a pagamento attivati.

Qualora la Banca decidesse di attivare di propria iniziativa un servizio SMS a pagamento, resterà comunque gratuito per il Cliente.

	su supporto elettronico (**)	su supporto cartaceo ritiro presso la filiale	su supporto cartaceo tramite posta ordinaria
Spese per produzione e invio/consegna comunicazioni: es. Documento di sintesi*	euro 0,00	euro 1,15	euro 1,15

* Questi costi si applicano anche alle altre tipologie di comunicazioni (es. spedizione degli strumenti di autenticazione fisici - token) Nessuna spesa per la produzione e invio/consegna degli avvisi di variazione unilaterale delle condizioni economiche e normative.

Le comunicazioni su supporto elettronico sono rese disponibili attraverso **SCRIGNOAzienda, dove è possibile attivare la "Corrispondenza on line" per eliminare le comunicazioni cartacee mantenendo solo quelle elettroniche.
Vengono addebitate in conto le comunicazioni indirizzate al Cliente e/o ai terzi collegati ai rapporti in essere con la Banca (es. delegati, procuratori, garanti).
È pure previsto l'addebito degli ulteriori costi rivenienti dall'eventuale spedizione a mezzo raccomandata cartacea o elettronica, con o senza avviso di ricevimento, che può essere effettuata dalla Banca, in via ordinaria o straordinaria, per una o più tipologie di comunicazioni, qualora ciò sia previsto dal contratto o sia prescritto o correlato a norme di legge o regolamentari, oppure a seguito di richiesta del Cliente accettata dalla Banca, o comunque nell'interesse dello stesso. Il medesimo regime di recupero costi si applica anche qualora si faccia ricorso ad altre, e/o più onerose, modalità di spedizione (es. tramite corriere).

SCRIGNO Scadenario

SCRIGNO Scadenario è un servizio accessorio e gratuito che consente al Cliente di ricevere notifiche afferenti a scadenze bancario-finanziarie su iniziativa della Banca. All'accesso il Cliente prenderà visione degli impegni pendenti con scadenza prestabilita e potrà adottare le azioni che reputa opportune o semplicemente monitorare le attività. Avrà altresì la possibilità di visualizzare non solo le pendenze, ma anche gli impegni il cui termine risulti già scaduto.
Il Servizio non necessita di attivazione, pertanto sarà liberamente disponibile da parte del Cliente, con l'accesso, attraverso le proprie credenziali, a **SCRIGNO Internet Banking**.

SCRIGNO pis (*)

SCRIGNO pis il Servizio che permette di effettuare pagamenti (bonifici SEPA o bonifici istantanei) con addebito dell'importo su conti di pagamento (cd. "conti correnti") intrattenuti presso altre banche o intermediari finanziari. Restano fermi i massimali (es. importo massimo giornaliero) e le abilitazioni (es. intestazione del rapporto) in vigore presso la banca/intermediario del conto di addebito.

Denominazione condizione	Modalità addebito	Costo
Attivazione SCRIGNO pis	---	Gratuito
Commissioni per ogni operazione disposta tramite SCRIGNO pis	Ogni operazione di pagamento	euro 0,50 + IVA Il Servizio sarà gratuito fino al 30/06/2025

(*) Il servizio sarà attivo a partire dal 15 maggio 2024.

SCRIGNO ais (*)

SCRIGNO ais è un servizio accessorio che consente al Cliente di visualizzare tutte le informazioni provenienti dai conti intrattenuti presso altri istituti e di cui il Cliente risulti essere intestatario, al fine di permettere una gestione aggregata degli stessi.

Denominazione condizione	Modalità addebito	Costo
Attivazione SCRIGNO ais	---	Gratuito
Canone mensile SCRIGNO ais	Mensile	Gratuito

(*) Il servizio sarà attivo a partire dal 15 maggio 2024.

CLAUSOLE CONTRATTUALI

Oggetto

Il servizio di Home Banking denominato **SCRIGNOAzienda** consente all'Azienda di richiedere online alla Banca Popolare di Sondrio dati e informazioni nonché disporre operazioni su uno o più rapporti specificati, secondo modalità, limitazioni e condizioni pattuite.

I rapporti oggetto del servizio sono intestati all'Azienda, mediante la "Delega", l'Azienda conferisce espressamente al Cliente una delega ad operare online sui rapporti oggetto del Servizio, e indica contestualmente limitazioni e condizioni, con facoltà di modificazioni o revoche in ogni tempo.

Sistema di identificazione

Il Cliente è tenuto a custodire con ogni cura gli strumenti di legittimazione (Codice utente, PIN e codice OTP generato tramite una delle possibili configurazioni di **SCRIGNO IdentiTel** nella disponibilità del Cliente) di **SCRIGNOAzienda**; essi sono strettamente personali e non devono essere divulgati né comunicati a terzi. Il Cliente è responsabile sia della loro custodia sia del loro corretto utilizzo, e sarà, pertanto, responsabile per qualsiasi eventuale utilizzo indebito nei confronti della Banca e dei titolari dei rapporti, quand'anche ciò dipenda da furto o smarrimento.

Aggiornamento informazioni

Le informazioni inerenti alla disponibilità e alla movimentazione dei conti correnti Italia sono fornite in tempo reale tenendo conto di tutte le operazioni sino a quel momento pervenute alla banca.

I movimenti effettuati in giornata (ad esempio i prelievi presso gli Sportelli Automatici (ATM) del nostro istituto, il pagamento di Bollettini postali), non ancora consolidati contabilmente, sono evidenziati con un asterisco (*).

La Banca potrà, a suo insindacabile giudizio, posticipare l'aggiornamento dei medesimi dati, per motivate esigenze tecniche o cause di forza maggiore.

Disponibilità servizio

Il servizio è disponibile, di norma, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. In ogni caso la Banca si riserva la facoltà di sospendere, interrompere o abolire il Servizio, senza termini di preavviso, in ipotesi di caso fortuito o forza maggiore, nonché in caso di prolungato non uso in assenza di rapporti oggetto del servizio.

Disposizioni

La Banca darà esecuzione alle disposizioni di pagamenti permanenti nei confronti di terzi solamente a condizione che al momento di ciascun pagamento il conto da addebitare assicuri disponibilità sufficienti e non sussistano impedimenti all'utilizzo dei fondi a disposizione. Pertanto, il Cliente è tenuto ad operare a fronte del saldo disponibile del rapporto.

Modifica delle condizioni economiche e contrattuali

La banca potrà apportare, in qualsiasi momento, variazioni alle norme e alle condizioni economiche che regolano il Servizio attenendosi, in caso di variazioni economiche sfavorevoli al Cliente, alle prescrizioni previste dalle vigenti disposizioni di legge in materia di "trasparenza delle condizioni contrattuali".

Revoca ordini

Il Cliente potrà effettuare revoche di ordini disposti dal Cliente stesso mediante il Servizio purché la revoca pervenga alla Banca in tempo utile per consentire a quest'ultima di provvedervi.

Integrazione

Per quanto non fosse espressamente previsto nel contratto, lo stesso s'intende integrato dalle norme che regolano i rapporti oggetto del servizio, di cui ai contratti a suo tempo stipulati.

RECESSO E RECLAMI**Recesso dal contratto**

Il contratto è a tempo indeterminato e decorre dal momento in cui il Cliente riceve gli strumenti di legittimazione di **SCRIGNOAzienda**.

La banca si riserva la facoltà di sospendere, interrompere o abolire l'erogazione del Servizio dandone comunicazione scritta al Cliente con un termine di preavviso di 15 giorni.

Il Cliente può recedere in tutto o in parte dal servizio con specifica comunicazione scritta da inoltrare mediante lettera raccomandata alla filiale presso la quale è stato sottoscritto il presente contratto con un termine di preavviso di almeno 15 giorni.

Reclami

I reclami vanno inviati, per iscritto, alla Banca Popolare di Sondrio - Ufficio Consulenza legale e normative - Piazza Garibaldi 16 - 23100 Sondrio (SO) oppure mediante posta elettronica all'indirizzo segreteria.reclami@popso.it - reclami@pec.popso.it. L'Ufficio Consulenza legale e normative ha l'obbligo di evadere le richieste pervenute entro 60 giorni lavorativi (45 giorni di calendario in caso di prodotti assicurativi) dalla data di ricezione delle stesse. Nel caso siano coinvolti sistemi di pagamento, il tempo per evadere le richieste è di 15 giorni lavorativi; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giorni lavorativi per motivi indipendenti dalla propria volontà, provvederà ad inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo. In ogni caso la Banca provvederà ad inviare risposta definitiva entro 35 giorni lavorativi dalla ricezione.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto alcuna risposta interlocutoria o definitiva entro i termini sopraindicati, può presentare ricorso a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.
- **Conciliatore Bancario Finanziario**. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it.
- **IVASS – Servizio Tutela del Consumatore – Via del Quirinale n. 21 – 00187 Roma**.

LEGENDA

Codice Utente	Combinazione alfanumerica di cui sono a conoscenza sia il Cliente e sia la Banca, il cui inserimento nel sistema informatico consente, unitamente al PIN o ad altro codice/sistema di sicurezza/metodo di autenticazione, di collegarsi al servizio e utilizzarne le funzionalità.
Configurazione SCRIGNOIdentiTel (Identificazione Telematica)	Ciascuna combinazione di metodi di autenticazione e procedure di utilizzo degli stessi, e relative istruzioni, che consente di effettuare un collegamento sicuro e/o di utilizzare in modo sicuro SCRIGNOAzienda (cosiddetta "autenticazione forte"). Le configurazioni attualmente esistenti di SCRIGNOIdentiTel sono le seguenti: 1. SMS - Il Cliente deve digitare, sul sito di Scrigno o su SCRIGNOapp , un codice univoco OTP – One Time Password ricevuto tramite SMS da un telefono cellulare preventivamente associato al servizio. 2. app - Il Cliente deve digitare, su Scrigno o su SCRIGNOapp , un codice univoco OTP (e/o i diversi/ulteriori elementi richiesti, a seconda dell'operazione, a esempio l'importo) generato da una app, protetta da password, da installare una tantum sul proprio dispositivo mobile (es. smartphone, tablet anche non dotato di funzionalità telefoniche) e alla quale collegare un codice univoco (licenza) fornito in allegato al contratto o alla richiesta. Si precisa che il funzionamento dell'app è garantito solo se il dispositivo funziona conformemente alle specifiche definite dal costruttore; in particolare, l'app non funziona se sono state apportate modifiche al sistema operativo o vengono attivate particolari modalità di funzionamento (es. jailbreaking, rooting). Il Cliente può autonomamente associare a una singola app un massimo di cinque dispositivi mobili attivi in contemporanea, installandola su ciascuno di essi. L'eventuale blocco della app determina l'impossibilità di servirsene su tutti i dispositivi mobili sui quali è stato installato. L'app può essere installata/disinstallata fino a un massimo di 30 volte a prescindere dal numero di dispositivi. 3. Token fisico - Il Cliente deve digitare, sul sito di Scrigno o su SCRIGNOapp , un codice univoco OTP (e/o i diversi/ulteriori elementi richiesti, a seconda dell'operazione), generato da un'apparecchiatura tascabile (simile a una piccola calcolatrice, delle dimensioni di una carta di credito), autoalimentata e protetta da password, che gli è stata preventivamente consegnata e univocamente collegata.
OTP semplice	Si tratta del codice OTP (One Time Password) necessario per autorizzare in modo univoco le operazioni bancarie richieste con SCRIGNOapp o SCRIGNOAzienda , come ad esempio accedere alla banca digitale.
OTP plus	Si tratta del codice generato con un collegamento dinamico al contenuto (Dynamic Linking) e cioè viene calcolato da SCRIGNOIdentiTel in funzione non solo del dispositivo utilizzato e della data e ora della generazione, ma anche dell'importo e del beneficiario della specifica operazione. In tal modo il codice OTP plus non può essere utilizzato per disporre operazioni differenti da quella per

	cui è stato generato
P.I.N.	(Acronimo delle parole P ersonal I dentification N umber.) Codice numerico che serve per accedere, in sicurezza, a SCRIGNOAzienda .
SCRIGNOIdentiTel	Denominazione utilizzata dalla Banca per contraddistinguere il proprio sistema di autenticazione utilizzabile per l'accesso al servizio di banca digitale e/o per l'esecuzione di operazioni dispositive
SMS (Short Message Service):	Sistema per l'invio di brevi messaggi di testo in caratteri alfanumerici nella telefonia cellulare, basata sullo standard GSM.
Quantità di sicurezza	Elementi che consentono di utilizzare il servizio, conosciuti/posseduti dal Cliente e sconosciuti alla Banca o non posseduti dalla stessa. Di norma sono costituiti da una o più informazioni, come ad esempio nel caso della parola chiave (PIN) da digitare successivamente al codice utente. Oltre a essere rappresentate da qualcosa che "si conosce", le quantità di sicurezza possono essere costituite da qualcosa che "si possiede" o che "si è". Nel primo caso l'esempio tipico è rappresentato dal token fisico; nel secondo siamo nel campo dei dati biometrici, e l'esempio tipico è rappresentato dalle impronte digitali. Le quantità di sicurezza dei tre tipi possono essere combinate fra loro.