



Banca Popolare di Sondrio

Foglio Informativo

SCRIGNOInternet Banking

Pagina 1 di 4

Edizione: 15/09/2021

INFORMAZIONI SULLA BANCA

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' SCRIGNOInternet Banking

SCRIGNOInternet Banking è il servizio che consente di operare a distanza sui rapporti in essere con la banca, 24 ore su 24, attraverso i canali telematici nonché di potersi avvantaggiare di servizi di terzi tramite il reindirizzamento verso i relativi siti. SCRIGNOInternet Banking è un prodotto offerto a titolo gratuito, semplice da utilizzare, garantito da un solido sistema di sicurezza.

Il servizio SCRIGNOInternet Banking dispone di servizi informativi:

- ottenere informazioni relative ai propri rapporti di conto corrente (Italia, estero), deposito titoli e finanziamenti;
- 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;
- donazioni;
- pagamento spontaneo;
- pagamento Bollo Auto;
- pagamento bollettini M.Av., R.Av. e pagamento bollette entrate patrimoniali;
- 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 F-24.

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

- SCRIGNOPlus (SCRIGNOmobile e SCRIGNOIdentiTel)
- SCRIGNOgruppi;
- SCRIGNOF24;
- SCRIGNOTrading On Line;
- MyBank
- BANCOMAT Pay®

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

SCRIGNOInternet Banking

- Attivazione servizio:
- Canone di gestione annuo:

Gratuita
Nessuno

Bonifici SEPA Credit Transfer e Bonifici EXTRA-SEPA

Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda al foglio informativo "Bonifici Sepa e Bonifici Extra-Sepa". Ove previsto per alcuni conti di pagamento (es. Carta +ma e carte conto emesse dalla Banca Popolare di Sondrio) si rimanda al relativo foglio informativo.

MyBank			
<p>Servizio di pagamento che consente di effettuare acquisti online di beni e servizi presso fornitori convenzionati tramite ordine incondizionato di pagamento, accedendo direttamente a SCRIGNO Internet Banking.</p> <p>I pagamenti effettuati tramite MyBank sono soggetti alle medesime disposizioni sui bonifici SCT (SEPA Credit Transfer).</p> <p>Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda al foglio informativo "Bonifici Sepa e Bonifici Extra-Sepa".</p>			
BANCOMAT Pay®			
<p>BANCOMAT Pay® è l'app per i pagamenti digitali che permette il trasferimento di denaro in tempo reale tra privati; inoltre permette di effettuare pagamenti a favore degli esercenti convenzionati, sia nei negozi fisici che in quelli online (e-commerce). Con l'app è possibile, infine, effettuare pagamenti alla Pubblica Amministrazione attraverso il sistema PagoPA.</p> <p>Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda al foglio informativo "Bonifici Sepa e Bonifici Extra-Sepa". Ove previsto per alcuni conti di pagamento (es. Carta +ma e carte conto emesse dalla Banca Popolare di Sondrio) si rimanda al relativo foglio informativo.</p>			
Compravendita Fondi & SICAV			
<p>(E' necessario essere titolari di deposito titoli)</p> <p>Si rendono applicabili le medesime condizioni economiche dei sottesi servizi di investimento resi presso le dipendenze o consultabili presso il sito internet della Banca.</p>			
Ricariche			
Ricarica 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 ai 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.	
(*) Si ricorda che la commissione per il servizio di ricarica viene applicata sulla carta prepagata/carta conto ricaricata.			
Pagamenti vari			
Utenze	euro 0,00		
M.Av.	euro 0,00		
R.Av.	(*)		
Bollo auto	(**)		
Servizio donazioni-Sociale&Solidale	euro 0,00		
Pagamento spontaneo	euro 0,00		
F-24	euro 0,00		
Bollettino postale contrassegnato dal codice 678,896,123,451	(***)		
PagoPA	(***)		
CBILL	(***)		
(*) A partire dal 1° gennaio 2019 il pagamento dei bollettini R.Av. avviene tramite sistema PagoPA. Si rimanda, pertanto, alla voce economica "PagoPA".			
(**) A partire dal 1° gennaio 2020 il pagamento Bollo auto avviene tramite sistema PagoPA. Si rimanda, pertanto, alla voce economica "PagoPA".			
(***) Per consultare gli importi delle commissioni applicate si rimanda al "Fascicolo dei Servizi accessori di conto corrente" e al foglio informativo "Bonifici Sepa e Bonifici Extra-Sepa". Ove previsto per alcuni conti di pagamento (es. Carta +ma e carte conto emesse dalla Banca Popolare di Sondrio) si rimanda al relativo foglio informativo.			
SCRIGNOmobile			
Costo di attivazione		gratuito	
SCRIGNOapp: 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). (*)		gratuita	
Servizio SMS (per ogni messaggio)		Servizi SMS a pagamento (**)	Servizi SMS gratuiti
		euro 0,15	euro 0,00
<p>(*) I servizi gratuiti potrebbero comportare dei costi, a carico del Cliente, addebitati da terzi (es. costi di connessione a internet).</p> <p>(**) I servizi SMS a pagamento devono essere esplicitamente attivati dall'utente nella sezione relativa alla gestione delle notifiche presente su SCRIGNO Internet Banking. 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.</p> <p>Qualora la Banca decidesse di attivare di propria iniziativa un servizio SMS a pagamento, resterà comunque gratuito per il Cliente.</p>			
Altre spese			
Spese per produzione e invio/consegna comunicazioni: DDS estinzione/DDS annuale (*)	Su supporto cartaceo (ritiro in filiale)	Su supporto cartaceo (tramite Posta ordinaria)	Su supporto elettronico (formato pdf) (**)
	euro 1,15	euro 1,15	euro 0,00
<p>(*) 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.</p> <p>(**) Le comunicazioni su supporto elettronico sono rese disponibili attraverso SCRIGNO Internet Banking, dove è possibile attivare la "Corrispondenza on line" per eliminare le comunicazioni cartacee mantenendo solo quelle elettroniche.</p> <p>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).</p> <p>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).</p>			
SCRIGNOplus			
SCRIGNOplus è il pacchetto di servizi ulteriori di SCRIGNO Internet Banking che prevede servizi a valore aggiunto:			
<p>-SCRIGNOIdentTel: innovativo strumento di autenticazione forte alla banca on line basato su token (fisico o app);</p> <p>-SCRIGNOmobile: consente di accedere alla banca on line grazie al telefono cellulare tramite differenti modalità di fruizione come SCRIGNOapp, applicazione gratuita che facilita l'accesso e l'operatività in mobilità ai servizi online (disponibile sia per iPhone che Android™) e Servizio SMS, servizio informativo per monitorare i rapporti e operazioni;</p> <p>-Archivio documenti con consultazione fino a 5 anni.</p>			

Canone mensile del servizio SCRIGNOPlus	euro 0,00
---	-----------

SCRIGNOIdentITel		
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. 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.
	euro 10,00	Sostituzione dopo i due anni o in caso di incuria o negligenza
Recupero spese per mancata riconsegna token fisico	euro 15,00	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.
Restituzione token fisico	euro 0,00	
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).

CLAUSOLE CONTRATTUALI**Oggetto**

Il servizio di Home Banking denominato SCRIGNOInternet Banking consente al "Cliente", per via telematica, di richiedere 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 al Cliente o ad altri soggetti, denominati "titolari dei rapporti". In tale ultimo caso, mediante la "Delega Scigno", i titolari dei rapporti conferiscono espressamente al Cliente una delega ad operare per via telematica sui rapporti oggetto del Servizio, e indicano 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 SCRIGNOIdentITel nella disponibilità del Cliente) di SCRIGNOInternet Banking; 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 forniti 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 BANCOMAT® presso gli sportelli 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 SCRIGNOInternet Banking.

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 due mesi.

Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese, dandone alla Banca comunicazione per iscritto.

Tempi massimi per la chiusura del rapporto

12 giorni lavorativi.

Reclami

I reclami vanno inviati, per iscritto, alla Banca Popolare di Sondrio - Ufficio Reclami - Piazza Garibaldi 16 - 23100 Sondrio (SO) oppure mediante posta elettronica all'indirizzo segreteria.reclami@popso.it - reclami@pec.popso.it. L'Ufficio Reclami ha l'obbligo di evadere le richieste pervenute entro 15 giorni lavorativi (45 giorni di calendario in caso di prodotti assicurativi) dalla data di ricezione delle stesse. 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 alla password 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 SCRIGNOInternet Banking (cosiddetta "autenticazione forte"). Le configurazioni attualmente esistenti di SCRIGNOIdentiTel sono le seguenti: 1. SMS - Il Cliente deve digitare, sul sito di Scigno 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 Scigno 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 Scigno 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 SCRIGNOInternet Banking, 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 della parola Personal Identification Number .) Codice numerico che serve per accedere, in sicurezza, a SCRIGNOInternet Banking.
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.
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.

Note per la corretta esecuzione in sicurezza dei pagamenti via Internet

Informazioni preliminari e requisiti per l'utilizzo di SCRIGNO Internet Banking	1
Raccomandazioni per un utilizzo corretto delle credenziali di accesso	1
Procedura di autenticazione delle operazioni on line	2
Prontuario per smarrimento/utilizzo indebito di SCRIGNO e degli strumenti di pagamento	2
Responsabilità e oneri per la Banca	2
Responsabilità e oneri in capo al Cliente	3



Informazioni preliminari e requisiti per l'utilizzo di SCRIGNO Internet Banking

L'utilizzo dei servizi on line della Banca Popolare di Sondrio avviene tramite personal computer o altro dispositivo interattivo connesso alla rete Internet.

Per evitare potenziali problemi di sicurezza, si raccomanda di mantenere aggiornato:

- il browser
- il sistema operativo
- le eventuali app di accesso alla banca on line, ad esempio **SCRIGNOapp** e **SCRIGNOIdentiTel**

Inoltre, si consiglia di sottoporre regolarmente i dispositivi a scansione di sicurezza con prodotti antivirus e anti-malware.

Nella sezione "Sicurezza" presente in **SCRIGNO Internet Banking** sono raccolti alcuni suggerimenti e sono presenti servizi fruibili on line, che La invitiamo a consultare e a utilizzare, fra cui il servizio "navigosereno" per verificare lo stato di sicurezza di computer, smartphone e tablet nonché "Phil" e "Phillys", i giochi che insegnano a riconoscere gli attacchi di phishing.

È noto che le tematiche relative alla sicurezza on line rivestono un'importanza crescente e richiedono di comportarsi con prudenza. Al proposito, si evidenzia che il canale email non può considerarsi sicuro per veicolare informazioni riservate o attinenti a esempio alla sicurezza dei servizi on line.

E' per questo, che le comunicazioni di Banca Popolare di Sondrio tramite newsletter afferenti alla sicurezza on line saranno accompagnate da una campagna informativa, visibile contestualmente all'accesso a **SCRIGNO Internet Banking**, la quale riprenderà il tema della newsletter.

L'autenticità della newsletter e quindi dell'informativa potrà o meglio dovrà essere verificata all'interno di **SCRIGNO Internet Banking**.

Si raccomanda pertanto di collegarsi a SCRIGNO – digitando l'indirizzo nel browser, senza seguire eventuali link presenti nella newsletter – ogni qualvolta viene ricevuta una comunicazione in tema di sicurezza da parte della banca, per verificarne l'autenticità e il contenuto.



Raccomandazioni per un utilizzo corretto delle credenziali di accesso

L'accesso e l'utilizzo di SCRIGNO avviene tramite l'inserimento delle credenziali di accesso consegnate al Cliente. Le credenziali sono costituite dal codice utente (riportato sul contratto), dal PIN SCRIGNO e dal PIN IdentiTel (entrambi i PIN vengono scelti e personalizzati dal Cliente).

Le credenziali devono essere mantenute riservate e non debbono essere fornite a terzi per nessuna ragione. È altresì consigliabile modificare periodicamente i PIN suddetti, al fine di innalzare i profili di sicurezza e rafforzare i presidi a fronte di eventuali tentativi di utilizzi fraudolenti.



Procedura di autenticazione delle operazioni on line

Le operazioni effettuate tramite SCRIGNO devono essere autenticate dall'utente.

Il procedimento di autenticazione si svolge grazie a **SCRIGNOIdentiTel**, lo strumento di autenticazione basato sui cosiddetti "token".

Si evidenzia che, trascorsi 6 mesi dall'ultimo accesso SCRIGNO, le credenziali vengono bloccate per inoperatività. In tali casi l'utente dovrà rivolgersi alla filiale che provvederà allo sblocco.

I token, disponibili sia in versione "digitale" sotto forma di app, sia in formato "fisico", vengono utilizzati per generare i codici OTP (One Time Password), ossia le password "usa & getta" richieste e verificate dai servizi online della Banca in fase di autenticazione.

Il funzionamento di una autenticazione è molto semplice. Nel momento in cui l'Utente predispone una operazione dispositiva, SCRIGNO ne richiede l'autenticazione tramite una specifica pagina che fornisce le istruzioni del caso. A quel punto occorre:

- lanciare l'app (o accendere il token fisico) e avviare la generazione di un codice OTP, scegliendo l'opzione richiesta da SCRIGNO;
- autorizzare la generazione dell'OTP, digitando gli eventuali dati richiesti e il PIN IdentiTel;
- digitare il codice OTP così generato in un campo a tal fine collocato nella citata pagina di autenticazione.

A seguito di ciò viene visualizzato l'esito dell'operazione.



Il token è strettamente personale e deve essere conservato con cura e diligenza.

Le rammentiamo di custodire in un luogo non accessibile da terzi il "**Codice QR LICENZA**" (riferito al token in versione "app") riportato sul contratto **SCRIGNOplus**, al fine di poter attivare il token su ulteriori dispositivi.

Prontuario per smarrimento/utilizzo indebito di SCRIGNO e degli strumenti di pagamento

In caso di smarrimento e/o utilizzo indebito delle **credenziali di accesso**, il Cliente è tenuto a comunicare l'evento tempestivamente alla Banca, che provvederà al blocco del servizio. In caso di disconoscimento delle operazioni, occorrerà consegnare copia della denuncia avvenuta presso l'Autorità di Pubblica Sicurezza.

La comunicazione alla Banca può avvenire tramite:

- 1) numero verde 800-23.98.89** (dall'Estero +39 06 55.24.11.23), servizio attivo 24 ore al giorno **2) filiale**, negli orari di apertura al Pubblico



In caso di smarrimento (ad esempio perdita dello smartphone sul quale il token è installato) e/o utilizzo indebito del token, il Cliente deve comunicarlo prontamente alla Banca.

Responsabilità e oneri per la Banca

La banca, per motivi di sicurezza o per usi impropri da parte del Cliente, può:

- bloccare il servizio SCRIGNO o alcune operazioni (informative/dispositive);
- richiedere sistemi/procedure rafforzate per consentire l'esecuzione delle operazioni.

La Banca si riserva di sospendere/disattivare **SCRIGNOIdentiTel** e di richiedere altri metodi di autenticazione in possesso del Cliente, come ad es. SMS IdentiTel.

Si evidenzia che la Banca non può garantire in quest'ultimo caso la continuità del servizio qualora il Cliente si fosse rifiutato di fornire il numero di recapito cellulare al momento (o successivamente) dell'adesione a **SCRIGNOIdentiTel**.



La Banca si impegna a bloccare il servizio SCRIGNO a seguito della ricezione di una richiesta in tal senso da parte del Cliente. Da quel momento, l'operatività verrà inibita.

In merito ad eventuali operazioni disconosciute dal Cliente, la Banca si riserva di effettuare le verifiche ritenute opportune al fine di escludere eventuali situazioni di dolo o colpa grave.

La limitazione della responsabilità del Cliente fino all'importo massimo di 50€, infatti opererà solo se il Cliente non ha agito con dolo o colpa grave.

A seguito del blocco del servizio SCRIGNO, la Banca fornirà le informazioni utili per ottenere le nuove credenziali e i nuovi dispositivi di sicurezza per accedere nuovamente al Servizio.

Responsabilità e oneri in capo al Cliente

Il Cliente è tenuto a custodire con attenzione lo strumento di pagamento (token fisico, smartphone sul quale è installata l'app del token software ecc.) e a non divulgare i relativi codici segreti (credenziali SCRIGNO e PIN IdentiTel).

In caso di smarrimento/uso improprio del Servizio, l'Utente dovrà darne immediata comunicazione alla Banca con le seguenti alternative modalità:

- comunicazione al numero verde 800-23.98.89 (dall'Estero +39 06 55.24.11.23), servizio attivo 24 ore al giorno
- recandosi direttamente in filiale, negli orari di apertura al pubblico

Qualora il Cliente avesse agito con dolo o colpa grave, sarà chiamato a rispondere per l'intero del danno e/o delle disposizioni fraudolente conseguenti; in caso contrario supporterà la perdita solo fino all'importo massimo di 50 euro.