

ISTRUZIONI OPERATIVE SERVIZI DIGITALI CRÉDIT AGRICOLE – VERSIONE PRIVATI

CARATTERISTICHE TECNICHE DEI SERVIZI DIGITALI CRÉDIT AGRICOLE-VERSIONE PRIVATI

Tramite i Servizi digitali Crédit Agricole è possibile acquisire informazioni ed effettuare disposizioni, collegandosi al sito Internet www.credit-agricole.it, cliccando su "Accesso Clienti" e selezionando Crédit Agricole Italia, di seguito "la Banca", oppure direttamente all'indirizzo <https://nowbanking.credit-agricole.it> oppure, tramite il proprio smartphone/tablet da app Nowbanking e/o Crédit Agricole Italia (download su smartphone da Apple Store iOS 10 e superiori e Google Play Store Android 6 e superiori), oppure contattando il Servizio Clienti tramite telefono fisso o cellulare al Numero Verde 800 771100 (dall'estero 0039 0521 942940).

CREDENZIALI DI SICUREZZA

Avvertenza: una volta inserite per la prima volta le credenziali di sicurezza (Codice Utente, Data Importante e Password), si raccomanda di procedere immediatamente alla modifica delle stesse e, quindi, alla personalizzazione del profilo.

Codice Utente/Alias	9 caratteri numerici	Codice di 9 caratteri numerici, che identifica l'Utente, generato in automatico e consegnato all'Utente stesso in busta chiusa, oppure, ove disponibile il servizio telematico offerto dalla Banca, mediante posta elettronica all'indirizzo indicato in sede di attivazione. L'Utente potrà memorizzare il "Codice Utente".
Data importante	Formato gg/mm/aaaa	Al primo accesso corrisponde alla data di nascita dell'Utente. Deve essere personalizzata a cura dell'Utente in fase di primo accesso ai servizi online. L'Utente potrà memorizzare la Data Importante.
Password di accesso	6 caratteri numerici	Generata dalla Banca e consegnata all'Utente in busta chiusa ovvero, ove disponibile il servizio telematico offerto dalla Banca, mediante SMS al numero sim associato ai Servizi digitali Crédit Agricole versione Privati. È il codice che insieme al Codice Utente e alla Data Importante consente l'accesso ai servizi informativi e dispositivi. È inoltre necessaria la Password di accesso per procedere al reset del PIN Dispositivo. Al primo accesso deve essere personalizzata a cura dell'Utente, rispettando i seguenti criteri: <ul style="list-style-type: none"> • non deve essere uguale alla data di nascita • non deve contenere cifre in sequenza ascendente o discendente (es. 123 o 321) • non deve contenere più di due cifre identiche in sequenza (es. 111, 222) Inoltre: <ul style="list-style-type: none"> • può essere modificata dall'Utente in qualsiasi momento. Si consiglia di modificarla almeno ogni 6 mesi • anche da remoto l'Utente può recuperarla tramite processo di self-reset • è possibile modificarla in qualsiasi momento tramite apposita funzione all'interno del servizio
PIN Dispositivo	5 caratteri numerici	È il codice definito dall'Utente per ogni numero di telefono cellulare associato al servizio di Home Banking e utilizzato per l'autenticazione all'accesso e la conferma delle operazioni dispositive. L'associazione del PIN Dispositivo al cellulare è effettuabile dall'Utente in fase di primo accesso (per i cellulari diversi dal primo, l'associazione è possibile con il cellulare principale abilitato). L'Utente può modificare il PIN Dispositivo associato al proprio cellulare in qualunque momento tramite Home Banking. A seconda del canale sarà possibile utilizzare il PIN Dispositivo attraverso queste modalità: <ul style="list-style-type: none"> • per accedere e disporre tramite Securecall da Home Banking • per accedere e disporre con utilizzo di ricezione della notifica dall'app Nowbanking
O.T.P. (One time password)	6 caratteri numerici	Corrisponde ad un numero di 6 cifre che viene generato da app Nowbanking, da apposita funzione in pre login visibile dopo aver effettuato almeno una login su app Nowbanking. L'OTP viene utilizzato in alternativa alla notifica push e alla Securecall per effettuare gli accessi successivi al primo nella piattaforma di Home Banking, congiuntamente con Codice Utente e Data importante.
Dato biometrico	Touch-ID (impronta digitale) / Face-ID (riconoscimento facciale)	Modalità di identificazione per l'accesso ai servizi digitali e di autorizzazione delle operazioni dispositive basata sull'impronta digitale e riconoscimento facciale preventivamente registrati sul dispositivo mobile dell'Utente abilitato alla funzionalità. Il riconoscimento del Dato biometrico apposto dall'Utente avviene sulla base di un programma software sviluppato e gestito direttamente dalla casa produttrice del dispositivo mobile, la quale, pertanto, provvede in via esclusiva alla gestione, alla conservazione e all'archiviazione dei dati connessi al riconoscimento biometrico dell'Utente, dei quali la Banca non entra in alcun modo in possesso.

Securecall	Sistema di identificazione e autorizzazione	La Securecall consente l'identificazione dell'Utente in fase di accesso al servizio e l'autorizzazione delle operazioni dispositive, qualora l'Utente non disponga dell'applicazione mobile del servizio stesso o voglia procedere con tale modalità autorizzativa. Consiste in una chiamata telefonica da parte della Banca con operatore automatico al numero di SIM associata al servizio dall'Utente. L'autenticazione dell'Utente e l'autorizzazione delle operazioni dispositive avviene durante la chiamata con inserimento del PIN Dispositivo sul display del dispositivo mobile dotato della SIM associata al servizio.
Notifica Push	Spazio di notifica e conferma	È uno spazio di notifica e conferma che l'Utente visualizza sul dispositivo mobile dotato della SIM associata al servizio e sul quale è disponibile l'applicazione mobile del servizio stesso per la finalizzazione delle fasi di accesso e autorizzazione delle dispositive. Attraverso la notifica push l'Utente è informato dell'oggetto dell'autorizzazione richiesta.

SISTEMA DI IDENTIFICAZIONE

Home Banking:

➤ **L'Utente non dispone dell'applicazione mobile del servizio o decide di procedere mediante Securecall:**

l'autenticazione dell'Utente avviene a seguito dell'inserimento di Codice Utente e Data Importante seguiti da chiamata securecall che prevede l'inserimento del PIN Dispositivo sul display del dispositivo mobile dotato della SIM associata al servizio, mediante l'identificazione di quest'ultimo con il numero della/delle SIM associata/e al Servizio (un numero principale ed eventuali due ulteriori numeri, sempre modificabili dall'Utente direttamente in filiale o tramite l'apposita funzione del Servizio). L'identificazione avviene con modalità outgoing call, servizio telefonico automatico con il quale la Banca richiede all'Utente di comprovare la propria identità e/o di confermare l'autorizzazione di un'operazione dispositiva, digitando sul display il codice PIN Dispositivo.
In caso di memorizzazione delle credenziali, stesso dispositivo e stesso browser, l'Utente proseguirà all'autenticazione senza inserimento delle credenziali.

➤ **L'Utente dispone dell'applicazione mobile del servizio:**

l'autenticazione dell'Utente avviene tramite l'inserimento del Codice Utente e Data Importante, con possibilità di memorizzazione di entrambe, e ricezione della notifica push. Tale funzione è prevista in fase di pre-login oppure ad app chiusa; in particolare, la ricezione della notifica sarà visibile in primo piano, rispetto al restante contenuto presente sullo schermo, anticipando una piccola porzione dei dati riguardanti l'operazione in esecuzione. Si precisa che la notifica sarà visualizzata su tutti i dispositivi registrati sulla medesima utenza.
Premendo sulla notifica verrà presentata all'Utente una pagina riepilogativa che specifica il tipo di autorizzazione che sta procedendo ad autorizzare.

L'autorizzazione dell'operazione tramite ricezione della notifica push si conclude in due modi:

- con inserimento del PIN dispositivo a video
- con dato biometrico precedentemente registrato

Tutte le notifiche manterranno una validità fino a 60 sec.; successivamente lo scadere del tempo, se l'utente non avesse provveduto tempestivamente alla finalizzazione dell'autorizzazione, all'apertura della pagina riepilogativa, oltre alle informazioni riguardanti il pagamento, verrà mostrato un messaggio informativo in cui si avvisa l'Utente della possibilità di ripetere l'operazione causa tempistica intercorsa. Eliminando la notifica, invece, sarà possibile recuperare e finalizzare il processo autorizzativo aprendo l'applicazione; immediatamente dopo l'avvio dell'app, sarà visualizzata la pagina di riepilogo dove procedere con l'autorizzazione.

Nel caso l'utente bloccasse volutamente dalle impostazioni del dispositivo la ricezione delle notifiche, queste non verranno recapitate. In quest'ultimo caso, l'Utente potrà comunque procedere all'autorizzazione recuperando il processo autorizzativo allo start up dell'app (se effettuato entro il tempo previsto).

In alternativa alla modalità suddetta l'Utente potrà procedere all'autenticazione tramite:

- utilizzo del codice OTP (One Time Password), generato dall'app in pre login, in aggiunta al Codice Utente e alla Data Importante
- Securecall

In caso di memorizzazione delle credenziali, stesso dispositivo e stesso browser, l'Utente proseguirà all'autenticazione senza inserimento delle credenziali.

Mobile Banking:

L'identificazione dell'Utente da app avviene attraverso l'inserimento negli specifici campi delle seguenti credenziali di accesso:

- inserimento del Codice Utente (con possibilità di memorizzazione)
- inserimento della Data Importante (con possibilità di memorizzazione)
- inserimento della Password o in alternativa del Dato biometrico (impronta digitale o riconoscimento facciale) oppure Pin Dispositivo nel caso della Nuova App Crédit Agricole Italia

Servizio Clienti (Banca Telefonica):

L'accesso al Servizio presuppone l'identificazione dell'Utente:

- se la chiamata proviene dal **dispositivo cellulare dotato della SIM associata al servizio**: tramite Securecall
- se la chiamata proviene da un **dispositivo non dotato della SIM associata al servizio**: accesso tramite inserimento sul display del dispositivo dotato della SIM associata al Servizio, di Codice Utente/Alias, nonché di PIN Dispositivo o Dato biometrico in apposito spazio di notifica.

SISTEMA DI AUTORIZZAZIONE

Home Banking:

➤ **L'Utente non dispone dell'applicazione mobile del servizio o decide di procedere mediante Securecall:**

la fase di autorizzazione di una dispositiva avviene durante la chiamata con inserimento del PIN Dispositivo sul display del dispositivo mobile dotato della SIM associata al servizio, mediante l'identificazione di quest'ultimo con il numero della/delle SIM associata/e al Servizio (un numero principale ed eventuali due ulteriori numeri, sempre modificabili dall'utente direttamente in filiale o tramite l'apposita funzione del Servizio). L'identificazione avviene con modalità outgoing call, servizio telefonico automatico con il quale la Banca richiede all'Utente di comprovare la propria identità e/o di confermare l'autorizzazione di un'operazione dispositiva, digitando il codice PIN Dispositivo.

➤ **L'Utente dispone dell'applicazione mobile del servizio:**

la fase di autorizzazione di una dispositivo avviene tramite ricezione della notifica push e si conclude in due modi:

- con inserimento del PIN Dispositivo a video
- con dato biometrico precedentemente registrato sull'utenza

Tutte le notifiche manterranno una validità fino a 60 sec.; successivamente lo scadere del tempo, se l'Utente non avesse provveduto tempestivamente alla finalizzazione dell'autorizzazione, all'apertura della pagina riepilogativa, oltre alle informazioni riguardanti il pagamento, verrà mostrato un messaggio informativo in cui si avvisa l'utente della possibilità di ripetere l'operazione causa tempistica intercorsa. Eliminando la notifica, invece, sarà possibile recuperare e finalizzare il processo autorizzativo aprendo l'applicazione; immediatamente dopo l'avvio dell'app, sarà visualizzata la pagina di riepilogo dove autorizzare la dispositivo.

Nel caso l'utente bloccasse volutamente dalle impostazioni del dispositivo la ricezione delle notifiche, queste non verranno recapitate. In quest'ultimo caso, l'utente potrà comunque procedere all'autorizzazione recuperando il processo autorizzativo all'avvio dell'app (se effettuato entro il tempo previsto).

In alternativa alla modalità suddetta, l'Utente procede all'autenticazione tramite Securecall.

Mobile Banking:

La fase di autorizzazione di una dispositivo avviene attraverso l'inserimento di Dato biometrico o in alternativa del PIN Dispositivo a video.

Servizio Clienti (Banca Telefonica):

Le operazioni dispositive sono autorizzate attraverso due modalità:

- se l'Utente **non dispone dell'applicazione mobile del Servizio**: autorizzazione mediante sistema Securecall, in modalità outgoing call
- se l'Utente **dispone dell'applicazione mobile del Servizio**: autorizzazione a seconda delle funzionalità messe a disposizione dalla Banca, mediante Securecall o con inserimento del PIN Dispositivo in un apposito spazio di notifica sul dispositivo cellulare dotato di una o più SIM associata/e al Servizio.

OPERAZIONI NON SOGGETTE A SISTEMA DI AUTORIZZAZIONE

- All'interno dei servizi messi a disposizione, non sono soggette ad autorizzazione le **Operazioni Flash**, utilizzate esclusivamente all'interno dell'app Nowbanking (Ricarica telefonica e Ricarica CartaConto).
- **Pagamenti ricorrenti** verso beneficiari presenti in rubrica nel caso di operazioni ricorrenti (es: pagamento affitto) o verso beneficiari di fiducia, è possibile procedere senza utilizzare il PIN Dispositivo/Securecall o il Dato biometrico (impronta digitale o riconoscimento facciale) sia da Home Banking che da app mobile.

LIMITI D'IMPORTO PER L'AUTORIZZAZIONE DELLE OPERAZIONI DISPOSITIVE

Home Banking e Mobile Banking: € 50.000,00, limite d'importo complessivo giornaliero;

Bancomat Pay: € 100,00 limite complessivo per operazione, € 250,00 limite complessivo giornaliero € 1.500,00 limite complessivo mensile, per le operazioni di trasferimento denaro P2P. € 150,00 limite complessivo per operazione, € 250,00 limite complessivo giornaliero € 1.500,00 limite complessivo mensile, per le operazioni di pagamento P2B. € 500,00 limite giornaliero € 3000,00 limite mensile complessivi per le operazioni di trasferimento P2P e di pagamento P2B.

Plick: € 50.000 limite d'importo complessivo giornaliero. Limite € 15.000 per singola operazione.

Servizio Clienti (Banca Telefonica): € 50.000 limite d'importo complessivo giornaliero; è richiesta la digitazione del codice PIN Dispositivo tramite telefono cellulare per autorizzare le operazioni dispositive d'importo superiore a € 10.000, salvo eventuali modifiche d'importo effettuate dall'Utente e comunque entro il limite giornaliero dispositivo.

Dato biometrico: guida il limite giornaliero di 50.000,00eur dei Servizi Home Banking e Mobile Banking

TOL: Il sistema operativo informatico del Servizio di Trading Online prevede un importo massimo, per singola operazione di acquisto, differenziato in base al canale (InternetBanking/Mobile) utilizzato e al mercato. Detti limiti sono: Mercato Azionario: € 250.000 Internet/€ 500.000 Telefono; Mercato Obbligazionario: € 250.000 Internet/500.000 Telefono; Mercato Sedex: € 100.000 Internet/ € 200.000 Telefono; Mercato ETF € 150.000 Internet/ 300.000 Telefono, Mercato Fondi e Sicav € 1.250.000 Internet/ € 2.500.000 Telefono.

SEZIONE HOME BANKING, MOBILE BANKING E SERVIZIO CLIENTI (BANCA TELEFONICA)

Precisazioni per l'utilizzo del cellulare per la conferma delle disposizioni con chiamata dall'estero

Qualora l'Utente si trovi all'estero e avesse optato per la conferma tramite dispositivo mobile, si potrebbe verificare una delle seguenti situazioni:

- il paese dal quale l'Utente utilizza il servizio non permette chiamate verso numeri verdi: gli standard di sicurezza del paese non sono ritenuti sufficienti dalla Banca, pertanto dopo 30 secondi di attesa il sistema va in time-out, interrompe la chiamata e l'operazione non viene autorizzata. L'elenco di tali paesi è disponibile sul sito della Banca;
- il paese dal quale l'Utente utilizza il servizio permette chiamate verso numeri verdi ma il gestore telefonico non trasmette il numero telefonico del chiamante: il sistema rileva una chiamata in entrata ma non potendo confrontare il numero verde chiamante con quello associato al servizio, la chiamata viene interrotta e l'operazione non viene autorizzata.

SERVIZI DISPONIBILI

SERVIZI DISPONIBILI	HOME BANKING	MOBILE BANKING	SERVIZIO CLIENTI
OPERAZIONI INFORMATIVE			
Saldo e lista movimenti conti correnti e carta di debito	•	•	•
Partite prenotate in conto corrente		•	
Lista movimenti Conti Deposito		•	
Saldo e movimenti CartaConto	•	•	
Saldo e movimenti Carte di credito Nexi		•	
Informazioni su mutui e prestiti in essere	•	•	•
Posizione portafoglio (titoli e fondi, gestione patrimoniali, lista movimenti deposito titoli, piani PAC, posizione fiscale, condizioni)	•	•	

Quotazione in tempo reale dei mercati	•	•	
Informative finanziarie e News	•	•	
Esito ordini di compravendita titoli e fondi	•	•	
Condizioni di conto corrente	•		•
Situazione assegni	•		•
Comunicazioni periodiche	•		
Quietanze F24	•	•	
Informazioni su polizze assicurative (polizze vita e polizze danni)	•	•	
Richiedere o ricevere informazioni relative a servizi bancari e finanziari	•	•	•
Saldo e movimenti di carte di credito Nexi	•	•	
OPERAZIONI DISPOSITIVE			
Bonifico SEPA	•	•	•
Giroconti	•	•	•
Bonifici Istantanei	•	•	
Bonifici per agevolazioni fiscali			•
Pagamento MAV e RAV	•	•	•
Pagamento F24	•	•	
pagoPa	•	•	
Bollo Auto		•	
CBILL	•	•	
Pagamento utenze	•		
Ricariche telefoniche (Tim, Vodafone, Wind, H3G)	•	•	•
Ricarica di carta prepagata	•		
Ricarica Carta Conto	•	•	
Operazioni Flash Mobile (Ricariche telefoniche – Ricariche Carta Conto),	• (solo per cenSIMento)	• (per dispositivi impostate da Home Banking)	
Pagamento bollettini postali	•	•	
Compravendita titoli e negoziazione fondi.	•	•	
Trasferimento/domiciliazione utenze da altre banche	•		•
Gestione dei mandati di addebito diretto e delle clausole limitative	•		
Richiesta di rilascio di una carta di debito o sua sostituzione	•		
Richiesta di rilascio di una carta di credito	•		
Acquisto carte di credito Amex	•		
Polizze Assicurative e Prestiti Personali Agos	•		
Prenotazioni contanti/valuta	•		
Sottoscrizione piani di accumulo e di obbligazioni della Banca	•		•
Sottoscrizione Pronti Contro Termine			•
Compravendita Derivati su Mercati Regolamentati			•
Bancomat Pay		• (da App Bancomat Pay)	
Plick		•	
Accredito Stipendi/pensione	•	•	
ALTRE FUNZIONI			
Gestione dei mandati di addebito diretto e delle clausole limitative	•		
Perfezionare contratti, ove disponibile la specifica funzionalità	•	•	

Richiesta appuntamento in filiale con il proprio gestore	.	.	
Mobile collaboration	.	.	
App Rating per raccolta feedback utenti		.	
Gamification / iniziative di concorso		.	

In qualsiasi momento l'Utente può chiedere per iscritto l'attivazione o disattivazione di un canale di collegamento al servizio e la modifica degli strumenti operativi da utilizzare per la conferma delle disposizioni tramite il servizio.

PAGAMENTI FISCALI

Le deleghe F24 possono essere inserite digitando on line in modoguidato i dati all'interno dei campi visualizzati nell'Home Banking/Mobile Banking dell'Utente. Le deleghe e le eventuali revoche devono essere inviate alla Banca entro i termini di cut off indicati. I servizi Home Banking e Mobile Banking verificano la correttezza formale delle deleghe/revoche e, solo se le deleghe risultano formalmente corrette, ne consentono la conferma; in caso contrario, il Servizio evidenzia gli errori che devono essere corretti dall'Utente. L'Utente è tenuto, tramite l'apposita funzione, a prendere conoscenza dell'esito di accettazione/rifiuto di tutte le deleghe inviate alla Banca, in modo da poter predisporre per tempo una nuova delega apportando le opportune correzioni. Qualora sia necessario dover presentare nuovamente le deleghe in caso di errori, l'Utente è tenuto a trasmettere le stesse non in prossimità del termine ultimo per la relativa presentazione, così da garantire la puntuale esecuzione dell'operazione. Alla data di pagamento indicata nelle deleghe, gli importi corrispondenti verranno addebitati sui conti correnti indicati nelle deleghe stesse, a condizione che vi siano sufficienti fondi disponibili e che non vi siano limitazioni di operatività sul conto indicato. In caso di somme non disponibili la delega potrà essere respinta. L'esito del pagamento delle deleghe, unitamente al codice IUD, Identificativo Univoco Delega, è visualizzabile, nell'ambito dei servizi Home Banking e Mobile Banking, tramite apposita funzione e viene inviato all'Utente, due giorni lavorativi successivi alla data di pagamento. Qualora la delega sia stata inserita nella data di scadenza l'esito del pagamento è immediato. La quietanza elettronica è messa a disposizione del Cliente nell'area riservata del Servizio. La quietanza, nel formato definito dall'Agenzia delle Entrate, può essere stampata dall'Utente. Lo IUD presente sulla ricevuta di pagamento è volto ad identificare univocamente la delega pagata e viene comunicato all'Agenzia delle Entrate in fase di rendicontazione dei pagamenti, al fine di facilitare le successive attività di verifica di avvenuto pagamento da parte della Pubblica Amministrazione.

PLICK

Il Servizio Plick sarà disponibile all'interno del canale Mobile Banking della Banca. La Banca comunicherà all'utente tramite il proprio sito internet o tramite il canale Mobile Banking la disponibilità del servizio Plick.

Qualora la banca del beneficiario non aderisca allo schema relativo al bonifico SEPA istantaneo, l'ordine di pagamento Plick disposto dall'Utente è eseguito dalla Banca con bonifico SEPA ordinario.

L'ordine di pagamento disposto tramite Plick presuppone l'accesso da parte del software del servizio alla rubrica telefonica presente sul dispositivo mobile dell'Utente, al fine di reperire i nominativi, i numeri di telefono e gli eventuali indirizzi di posta elettronica dei contatti registrati e precompilare i dati dei beneficiari a favore dei quali possono essere disposti ordini di pagamento mediante Plick. Non è prevista alcuna memorizzazione e conservazione da parte di PayDo S.p.A. e della Banca di tali dati.

I rapporti su cui è disponibile Plick sono il Rapporto di conto corrente di riferimento o i Rapporti collegati.

L'Utente, attraverso Plick, notifica al beneficiario l'ordine di pagamento disposto a suo favore tramite un SMS o un messaggio di posta elettronica affinché possa procedere all'accettazione o al rifiuto del pagamento stesso. Il beneficiario in sede di accettazione della disposizione di pagamento a suo favore dovrà fornire il codice IBAN del proprio conto corrente su cui accreditare la somma. A tal fine, l'Utente incarica la Banca, anche per il tramite di PayDo S.p.A., di richiedere il codice IBAN direttamente al beneficiario, al fine dell'esecuzione dell'ordine di pagamento disposto.

Le disposizioni di pagamento effettuate mediante Plick si considerano ricevute dalla Banca secondo i criteri e i limiti di orario previsti per gli ordini di pagamento disposti mediante il Servizio e sono autorizzate secondo le modalità e i limiti d'importo riportati nelle presenti Istruzioni Operative.

L'Utente non può modificare o revocare le disposizioni impartite mediante Plick e l'importo dell'operazione viene reso indisponibile sul Rapporto di riferimento o collegato, indicato dall'Utente, al momento di accettazione da parte del beneficiario, anche se effettuata in un giorno non lavorativo bancario.

Qualora il pagamento disposto mediante Plick debba essere eseguito in un giorno concordato, il relativo ordine si considera ricevuto da parte della Banca nel medesimo giorno concordato, qualora il beneficiario abbia già accettato la disposizione a suo favore inserendo l'IBAN oppure nel giorno lavorativo bancario in cui il beneficiario ha inserito il proprio IBAN, se successivo al giorno concordato per l'esecuzione dell'operazione di pagamento. Nelle ipotesi che precedono di esecuzione differita dell'ordine di pagamento, il relativo importo è reso indisponibile rispettivamente nel giorno concordato ovvero in quello di accettazione dell'ordine da parte del beneficiario, anche se in giorno non lavorativo bancario.

La Banca non esegue l'ordine di pagamento impartito mediante Plick qualora il Rapporto di riferimento o collegato indicato dall'Utente al fine dell'esecuzione dell'operazione non presenti fondi disponibili e sufficienti.

L'ordine di pagamento disposto dall'Utente mediante Plick è da considerarsi automaticamente decaduto con immediata disponibilità dell'importo dell'operazione a valere sul Rapporto di riferimento o collegato indicato al fine dell'esecuzione dell'operazione, qualora l'ordine venga rifiutato o non venga accettato e completato dal beneficiario entro 30 giorni dal giorno in cui la Banca ne ha dato notizia allo stesso ovvero dal giorno concordato nel caso di esecuzione differita dell'ordine.

ORARI DI CUT-OFF

Gli orari di cut-off oltre i quali l'ordine si considera ricevuto dalla Banca il giorno lavorativo successivo sono i seguenti:

PAGAMENTO MAV, RAV, BOLLETTINI POSTALI	Home Banking e Mobile Banking	18.30
PAGAMENTO DELEGHE F24	Home Banking e Mobile Banking	20.00*

(*) Le deleghe F24 devono essere presentate non prima del 25° giorno solare precedente a quello di scadenza ed entro le ore 20.00 del giorno di scadenza.

REVOCA O MODIFICA DI UNA OPERAZIONE DISPOSITIVA

La revoca di un ordine (relativo a bonifici, pagamento MAV, RAV, F24, bollettini postali) è ammessa a condizione che essa pervenga alla Banca prima che l'ordine sia stato eseguito. La modifica di un ordine non è invece ammessa. A tale fine, l'Utente deve chiedere la revoca dell'ordine che intende modificare e quindi impartirne uno nuovo. La revoca di un ordine di bonifico può essere richiesta entro le ore 18.00 del giorno lavorativo indicato come data di esecuzione, nella fase di riepilogo operazione (in caso di bonifico disposto da Home Banking) oppure durante la fase di esito dell'operazione stessa (in caso di bonifico disposto da Mobile Banking)

IL SERVIZIO SMS INFORMATIVO

Tra i servizi disponibili è presente l'SMS informativo: disponibile 24 ore su 24, salvo indisponibilità di collegamento con gli elaboratori centrali. Il servizio SMS informativo consente all'Utente di ricevere informazioni relative al rapporto di conto corrente di riferimento e ai rapporti collegati al servizio sul numero di telefono cellulare e, quindi sulla scheda telefonica (Carta SIM), indicato dall'Utente nel modulo di attivazione del servizio, con le seguenti modalità: con un sms richiesta l'Utente può ricevere, contattando con il numero di telefono associato al servizio un numero predefinito e indicato nella pagina web dedicata al servizio di Home Banking, riportante il saldo giornaliero del conto corrente; con un sms di avviso l'Utente viene informato del verificarsi di determinati eventi dallo stesso prescelti, tra accreditato stipendio, pensione, bonifico, addebito bonifico disposto tramite Home Banking o Mobile Banking, addebito per l'invio di estratto conto relativo a Carta di credito o carta Cartesia, addebito relativo ad assegni bancari, addebito, con scelta delle soglie di importo, per prelievo di contante o pagamento mediante carta di debito. Nel caso di trasferimento e/o cessione a qualsiasi titolo, anche in via temporanea, della scheda telefonica a terzi senza aver preventivamente disattivato il servizio, la Banca è esonerata da ogni e conseguente responsabilità.

COMUNICAZIONI DISPONIBILI NELL'AREA RISERVATA

Le comunicazioni di volta in volta pubblicabili all'interno dell'area riservata dell'Home Banking sono di seguito riportate:

- Estratti conto, estratti conto scalare, quando previsti, rendiconti, Documenti di Sintesi;
- Lettera di sconfinamento su conto corrente
- Informazioni su eventi di sconfinamento
- Contabile Esti Impagati Effetti Cartacei
- Effetti insoluti
- Contabili
- Contabili relative a pagamento Ri.Ba.
- Quietanza di pagamento F24
- Comunicazioni di modifica unilaterale
- Certificazione interessi mutuo
- certificazione vendita titoli tassazione capital gain
- Certificazione pagamento dividendi
- Avviso scadenza titoli
- Avviso scadenza titoli esteri
- Avviso accreditato titoli scaduti
- Avviso informativo relativo a operazioni sul capitale/dividendi
- Nota informativa di esecuzione di ordini su strumenti finanziari o prodotti finanziari d'investimento assicurativo
- Comunicazione di perdita su strumenti a leva o su operazioni con passività potenziali
- Riepilogo movimenti periodici su OICR
- Rendiconto periodico di portafoglio
- Rendiconto periodico su strumenti finanziari OTC
- Fissato bollato
- Rendiconto derivati OTC
- Lettera di conferma operazioni su OICR – Amundi
- Comunicazioni relative alla Gestione dei portafogli

RAPPORTI COLLEGATI

L'Utente potrà visualizzare all'interno del proprio Home Banking i rapporti collegati al servizio. Le tipologie di rapporti collegabili all'Home Banking sono di seguito riportate:

- Assicurazione danni
- GP dirette Amundi
- Carta debito
- Mutui
- Carta Cartesia
- Conti correnti
- CartaConto
- Prestiti
- Dossier Titoli

REQUISITI TECNICI

Per poter usufruire del servizio di Home Banking l'Utente deve essere dotato di:

- una connessione ad internet
- un computer o un dispositivo mobile (Smartphone/Tablet)

Per un utilizzo ottimale del prodotto si consigliano le ultime versioni dei seguenti browser per PC/MAC:

- Internet Explorer 11 o successive (a partire da Windows 7)
- Firefox: v. 27 o successive
- Safari: v. 7 o successive (con Mac OS X 10.9 e successivi o iOS 5 e successive)
- Chrome: v. 30 o successive

Per l'utilizzo del Dato biometrico all'interno dell'App Mobile, l'Utente deve essere dotato dei seguenti sistemi operativi:

- Apple: iOS ≥ 10 con sensore dato biometrico Touch ID/ Face ID
- Android: ≥ 6 nativo con sensore Fingerprint

Ulteriori dettagli e aggiornamenti sui requisiti tecnici sono disponibili sul sito della Banca nella sezione dedicata al prodotto.

SICUREZZA

I Servizi digitali Crédit Agricole utilizzano un protocollo SSL a 128 bit certificato da VeriSign che garantisce, attraverso un sistema di crittografia dei dati, la sicurezza di tutte le transazioni effettuate o delle informazioni inserite e l'identificazione certa del Server al quale si è collegati.

Per attivare questo livello di sicurezza è sufficiente disporre di un browser o di un dispositivo mobile collegato alla rete Internet che supporti tale standard (livello di codifica 128 bit), come ad esempio i browser sopra consigliati.

Per procedere all'operazione di accesso al prodotto (login) è necessario che l'Utente, dopo essersi collegato al sito Internet o avere contattato il Numero Verde 800 771 100, disponga di Codice Utente, Data Importante e Password di Accesso.

La busta contenente la Password di Accesso viene associata all'utenza e consegnata in filiale, inviata per corrispondenza o in formato telematico. In fase di primo accesso viene attivata automaticamente la funzione di cambio Password.

Per autorizzare le operazioni con Securecall è necessario essere in possesso del cellulare abilitato al servizio e, per autorizzazioni dispositive avere il codice PIN Dispositivo. Il medesimo PIN verrà richiesto per confermare le autorizzazioni dispositive da App, mobile site e Internet Banking oppure per "outgoing call", fatto salvo l'utilizzo del Dato biometrico, nei limiti d'importo ammessi. Il PIN è inoltre utilizzato per la fase identificativa da Internet Banking qualora non attivato il Dato biometrico o in alternativa alla Securecall.

Fermo restando quanto sopra, potranno verificarsi dei casi in cui si manifesterà la necessità di una completa sostituzione di detto codice (ad es. per smarrimento, furto, ecc.).

Per ottenere la sostituzione delle Password, questi dovrà contattare la filiale di riferimento oppure un operatore di filiale "virtuale". In caso di reset della Password di Accesso, del PIN Dispositivo e/o della Data Importante, è necessario procedere con la medesima operazione di sostituzione.

L'Utente potrà procedere a recuperare/reimpostare le credenziali di accesso tramite processo di self-reset dalla pagina di login "Recupera Credenziali".

ULTERIORI REGOLE PER LA SICUREZZA

La Banca non chiede né chiederà mai i codici inviando e-mail, lettere o contattando i clienti telefonicamente.

L'accesso ai Servizi digitali Crédit Agricole deve essere effettuato digitando sempre l'indirizzo della Banca nel browser del proprio PC o del proprio dispositivo di telefonia mobile cellulare, evitando di accedere da link inseriti in messaggi (e-mail, instant messaging,...) o in altri siti. Il sistema operativo e i programmi di protezione del computer (antivirus, personal firewall,...) devono essere mantenuti costantemente aggiornati.

Eventuali messaggi e-mail provenienti da persone sconosciute o contenenti link o allegati non chiaramente identificabili devono essere cancellati senza essere mai aperti.

COSA FARE NEL CASO DI BLOCCO DELLE CREDENZIALI DI SICUREZZA

Il blocco delle credenziali di accesso può essere determinato dall'errato inserimento (per 5 volte) della Password di Accesso o del codice OTP.

Per sbloccare la Password di Accesso/OTP in caso di errato inserimento, l'Utente potrà procedere in autonomia, accedendo alla sezione di self-reset dalla pagina di login ("Recupera dati di accesso").

In alternativa, l'Utente potrà chiedere direttamente l'associazione di una nuova Password di Accesso in filiale, presentando contestualmente alla stessa una comunicazione scritta oppure contattando un operatore di filiale "virtuale".

Il blocco delle credenziali dispositive può essere anche determinato dall'errato inserimento (per 3 volte) del PIN Dispositivo. Questo determina il blocco del numero di cellulare. L'Utente può procedere in autonomia, accedendo alla sezione di self-reset dalla pagina di login ("Recupera dati di accesso"). In alternativa, per procedere allo sblocco del numero di cellulare qualora lo stesso sia il cellulare principale, l'Utente deve rivolgersi in filiale, presentando contestualmente alla stessa una comunicazione scritta, oppure contattare un operatore di Filiale "virtuale". Per lo sblocco dei numeri secondari l'Utente può procedere allo sblocco da remoto.

L'Utente può richiedere il recupero delle credenziali nella sezione "Recupera dati di accesso" presente nella schermata di pre login sia da App che da Home Banking o contattando il gestore di riferimento.

SMARRIMENTO E/O FURTO DEGLI STRUMENTI OPERATIVI. BLOCCO DELLE CREDENZIALI DI SICUREZZA E DEL SERVIZIO.

In caso di smarrimento, furto o sottrazione delle Credenziali di Sicurezza, della scheda di memoria del telefono o di altro strumento operativo l'Utente deve darne immediata notizia alla Banca tramite comunicazione telefonica alla propria filiale o agli appositi numeri verdi di assistenza riportati nelle Istruzioni Operative o sul portale dedicato al Servizio.

Entro 48 ore dalla comunicazione, l'Utente deve trasmettere alla Banca conferma scritta inviandola a mezzo raccomandata a.r., fax o presentandola direttamente presso una filiale della Banca stessa. In caso di furto o sottrazione, la conferma scritta deve essere corredata di copia conforme della denuncia sporta alle Autorità competenti. A seguito della comunicazione, la Banca provvede all'immediato blocco delle Credenziali di Sicurezza e del Servizio. Per la riattivazione delle Credenziali di Sicurezza e del Servizio, l'Utente deve richiedere alla propria filiale di riferimento la generazione di nuovi codici.

ORARI DI DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

I servizi di Home Banking e Mobile Banking sono disponibili, salvo cause di forza maggiore previste dal contratto:

- sette giorni alla settimana
- 24 ore al giorno

In caso di dubbi e per qualsiasi chiarimento, è a disposizione un servizio di Assistenza Tecnica ed Operativa appositamente dedicato agli utenti, disponibile al numero 800-775544 (per chiamate dall'estero +39 0521 914555)

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle 20.00
- sabato: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Il Servizio Clienti (Banca Telefonica) è disponibile, salvo cause di forza maggiore previste dal contratto, chiamando il Numero Verde 800 771100 (dall'estero 0039 0521942940):

- 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno tramite risponditore automatico;

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 di tutti i giorni feriali tramite gli operatori
- dalle 8.30 alle 17.30 dei giorni festivi nazionali (06/01, 25/04, 02/06, 01/11, 08/12), con Borsa Italiana aperta (no session e After Hours).

SEZIONE SMS INFORMATIVO

Orari di disponibilità del servizio

Il servizio è disponibile 24 ore su 24, salvo indisponibilità di collegamento con gli elaboratori centra