

La Guida di

FACILE & SICURO

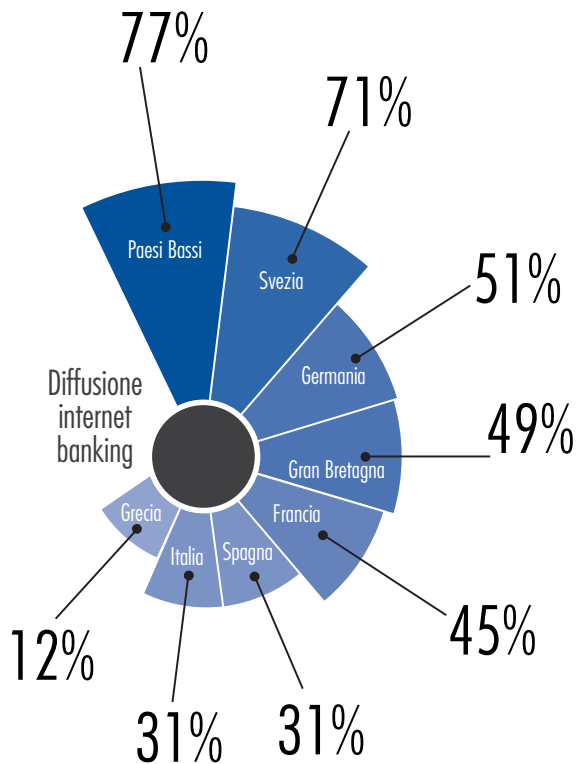
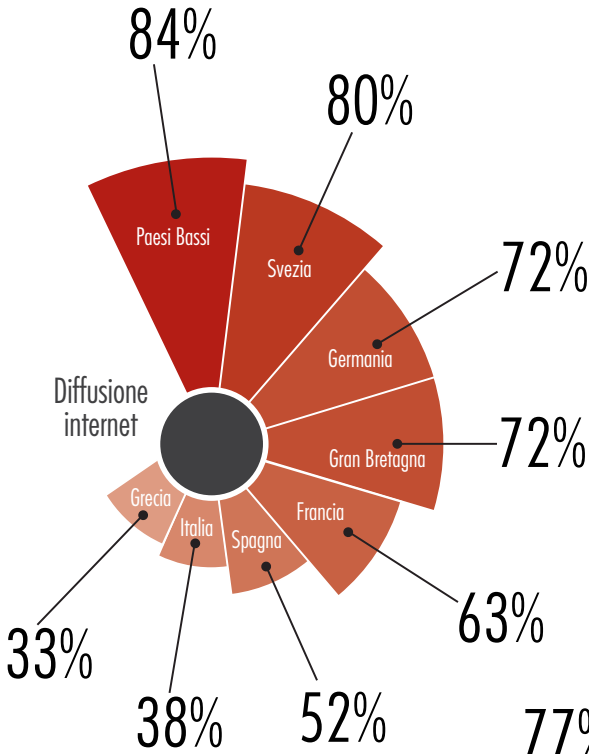
**La banca
multicanale**





Diffusione di internet ed internet banking tra gli utenti bancari

Il minor utilizzo dell'internet banking in Italia è probabilmente dovuto alla minor diffusione della rete rispetto ad altri paesi



COME RISPARMIARE TEMPO, CODE E COSTI

C'era una volta solo lo sportello bancario, poi un bel giorno arrivò la **banca multicanale** e nulla fu più come prima. Pagare il bollo dell'auto o la bolletta della luce la domenica mattina mentre si sorseggia il caffè comodamente da casa, ricaricare di sera il cellulare ai figli che sono all'estero per fare l'Erasmus, comprare o vendere azioni in borsa immediatamente dopo aver sentito il giornale radio del mattino, controllare se è arrivato sul conto il pagamento che aspettavamo per partire tranquilli in vacanza: tutto questo (e molto altro) è la banca multicanale.

Banca multicanale vuol dire risparmiare tempo, non fare code, non restare imbottigliati nel traffico e non impazzire per il parcheggio, evitare multe, tenere il proprio conto sotto controllo e utilizzare molti servizi bancari in tempo reale, 7 giorni su 7, festivi compresi, a qualsiasi ora, utilizzando il pc, lo smartphone o il telefono fisso. Negli ultimi anni il ricorso ai canali alternativi rispetto alle agenzie tradizionali e in generale l'uso dei servizi a distanza, è cresciuto in tutti i Paesi in maniera esponenziale, parallelamente alla diffusione di internet, dei cellulari interattivi e delle APP. A fine 2011 il 40% dei circa 30 milioni di clienti bancari in Italia ha dichiarato di usare più o meno frequentemente l'Internet Banking e il 13% un servizio di banca telefonica. Ma siamo agli ultimi posti in Europa, molto più indietro degli altri grandi Paesi come la Francia, la Germania e la Gran Bretagna, per non parlare dei Paesi del Nord Europa, dove la diffusione dell'home banking e dei conti on line è tre, quattro volte superiore. Peggio di noi solo la Grecia.

Perché questo ritardo italiano?

La spiegazione è anzitutto legata alla minor diffusione di internet nel nostro Paese. Siamo invece ai primi posti quanto a diffusione dei cellulari e in particolare degli smartphone. In questo caso, è soprattutto la scarsa conoscenza delle opportunità offerte e la poca fiducia sulla sicurezza che ancora frena l'uso dei servizi a distanza.

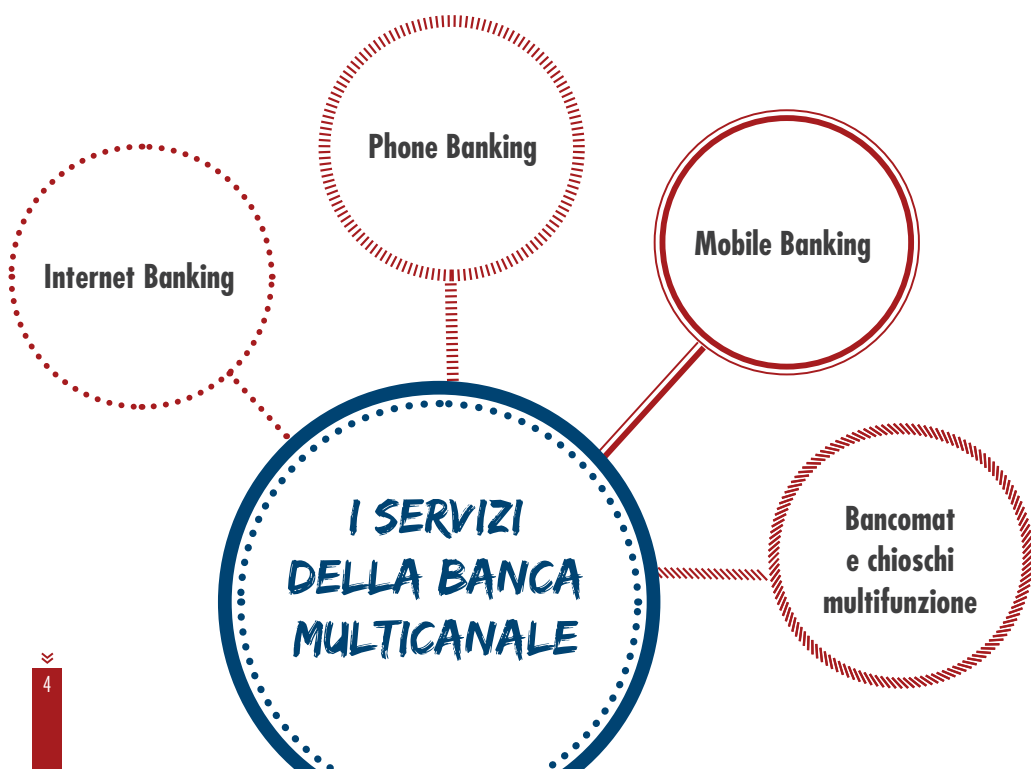


LA BANCA MULTICANALE

È un servizio che attraverso un computer, un telefono fisso o un cellulare consente di ricevere informazioni (conti correnti, conto titoli, carte di credito o carte prepagate, etc.) e di effettuare operazioni che fino a qualche anno fa dovevano essere effettuate presso lo sportello di un'Agenzia bancaria, dove bisognava recarsi personalmente nelle ore di apertura.

In sintesi, questi servizi permettono ai cittadini **di effettuare molte operazioni in tempi rapidi, in sicurezza** e senza dover necessariamente andare in Agenzia.

Allo stesso tempo, la banca può supportare ancora meglio i propri clienti avendo più tempo a disposizione per l'assistenza e la consulenza, garantendo l'accesso ad alcuni servizi 24 ore al giorno 365 giorni l'anno e offrendo servizi innovativi e al passo con i tempi.



MA SE LA BANCA È "MULTICANALE", È ANCHE SICURA?



La sicurezza delle operazioni svolte via Internet, con il cellulare o con le carte bancomat è andata crescendo, parallelamente all'affermarsi della multicanalità ed al moltiplicarsi delle operazioni a distanza effettuate in tutto il mondo. Le Istituzioni di vigilanza e le banche, per garantire uno standard altissimo di tutela del cliente, hanno risposto a questa domanda di sicurezza dei consumatori con rigorose regolamentazioni e investimenti sui sistemi di sicurezza e sugli apparati in uso ai clienti.

» In che modo?

Al momento della sottoscrizione del contratto relativo al servizio vengono consegnati **i codici identificativi personali**, che consentono di accedere in maniera sicura al servizio di banca multicanale:

- » **Uno dei codici identificativi** che individuano in modo univoco il cliente viene riportato nel contratto;
- » Il **codice personale segreto (PIN)** viene consegnato al momento della sottoscrizione del contratto o definito dal cliente secondo le modalità stabilite da ogni singola banca.

Ad ulteriore tutela del cliente, le banche che consegnano il PIN in Agenzia, chiedono al primo accesso al servizio di cambiare il PIN con un altro codice numerico.

È indispensabile inserire codice di adesione e PIN ad ogni accesso alla banca via Internet.

Generalmente, in caso di molteplici tentativi di accesso consecutivi (anche attraverso più collegamenti), sia via Internet che via telefono, utilizzando codici identificativi errati, il servizio verrà bloccato.

È molto importante mantenere segreti tutti i codici di identificazione, **custodirli con la massima cura e riservatezza e conservarli separatamente.**

- » Per effettuare le **operazioni “dispositive”** (come per esempio un pagamento o un bonifico) è necessario un **codice che può essere ottenuto attraverso:**
 - » **un “token”**: dispositivo che genera codici di sicurezza numerici monouso;
 - » **una “password card”**: tessera dal formato simile a quello di una carta di credito che contiene codici numerici, che verranno richiesti in maniera casuale dal sistema;
 - » **strumenti di sicurezza molto innovativi** che possono essere offerti ai titolari di banca multicanale che hanno installato e attivato l'applicazione mobile sul proprio cellulare.

- » Un ulteriore supporto alla sicurezza è la possibilità di attivare un **servizio per l'invio di un sms o di una mail** da parte della banca, che avverta il cliente ogni volta che viene effettuata una operazione prevista dal servizio. Ad esempio se c'è un accesso al conto corrente (come già avviene per l'uso del bancomat o della carta di credito) oppure quando il conto corrente viene utilizzato per un bonifico, una ricarica del cellulare o di una carta prepagata, viene inviato al cliente l'sms contenente i dati essenziali del pagamento dell'operazione.

- » È importante verificare sempre che il sito della banca **sia protetto da tecnologie avanzate che lo rendano sicuro**. Per farlo, è necessario controllare che ci sia la sigla “https” davanti all'indirizzo internet nel quale si naviga: questo vuol dire che la connessione a quel sito web è crittografata e protetta da un certificato digitale quindi, nessuno può vedere ciò che sta facendo l'utente in quel determinato momento e quindi nessuno può intercettare nomi, password, codici o numeri di carte di credito. Questi sistemi di crittografia sono certificati da **VeriSign**, la più accreditata Authority del mondo per la sicurezza su Internet.

REGOLE DI SICUREZZA

Le banche sono molto impegnate per rafforzare i sistemi di sicurezza e prevenire le truffe. Ma è importante che ciascun utente collabori adottando poche e semplici regole di comportamento

Evitare il salvataggio automatico delle password

Controllare che nella barra di navigazione ci sia il suffisso https e l'icona del lucchetto

Diffidare delle email che richiedono di verificare password e dati personali

Attivare il sistema di "alert" via sms o mail

Conservare il PIN separatamente dagli altri codici di sicurezza



IMPORTANTE

Generalmente la banca non chiede di confermare dati personali, codici o password per telefono o via email. In ogni caso se avete dubbi rivolgetevi immediatamente alla vostra banca.

IL CONTRATTO



Per usufruire dei servizi **“Internet Banking e Phone Banking”**, è sufficiente sottoscrivere un contratto con la banca che li offre, in cui si specifica:

- » quali canali il cliente intende attivare (internet, telefono o entrambi);
- » se si desidera, oltre alla modalità informativa, anche la modalità dispositiva, che abilita a fare operazioni sui rapporti collegati al servizio.

ENTRIAMO NELLA BANCA MULTICANALE ATTRAVERSO I SUOI SERVIZI



INTERNET BANKING? E' POSSIBILE!

L'uso di internet ha rivoluzionato completamente il rapporto tra banca e cliente. L'innovazione e la capacità di alcune banche di essere al passo con i tempi, ha reso possibile offrire ai clienti l'opportunità di utilizzare tanti servizi attraverso **il collegamento dal proprio pc, a casa, in ufficio o dovunque ci si trovi** se si possiede un cellulare di ultima generazione (“smartphone” abilitati a collegarsi a internet).

Home banking, internet banking, banca on line, web bank, ...sono tanti termini che indicano tutti lo stesso concetto: utilizzare i servizi bancari attraverso internet.

Le modalità sono semplici e rapide. Ogni banca ha un suo portale web. Sottoscritto il contratto con cui si aderisce al servizio, il cliente potrà collegarsi ai propri rapporti on line attraverso i codici identificativi per avere informazioni, effettuare bonifici, pagamenti vari, investimenti, etc. La banca via Internet è **disponibile tutti i giorni 24 ore su 24**, da qualunque postazione vogliamo collegarci.

CON IL
"CONTO ON LINE"
È POSSIBILE:

**AVERE
INFO SU**

condizioni applicate

movimenti e saldo

interessi maturati

situazione degli assegni

**PAGARE
ON-LINE**

bonifici e giroconti

contributi INPS

contributi Consob

bollettini postali

domiciliazione utenze

rimesse all'estero

MAV, RAV, REP

bollo auto

abbonamenti TV

ricariche cellulare

rette e tasse universitarie

imposte e tributi (F24, F24 semplificato), IMU

I BONIFICI ON LINE

Una delle funzionalità più usate e più comode per gli utenti che aderiscono al servizio di banca on line è quello dei bonifici. Via internet è possibile effettuare bonifici in Italia e all'estero, disponendo anche pagamenti ricorrenti e automatici ad una determinata data.

Per l'estero, sono previste varie funzionalità:

- » il Bonifico Estero Online: per chi deve effettuare una disposizione singola, facile da compilare, con esecuzione veloce dell'ordine;
- » il Bonifico Estero Multiplo: per chi deve effettuare più pagamenti verso l'estero, anche a beneficiari diversi, attraverso un'unica distinta;
- » le Rimesse Convenzionate: un particolare bonifico estero, disponibile esclusivamente in euro, che prevede particolari condizioni di negoziazione, sulla base di convenzioni stipulate tra la banca italiana e gli istituti esteri.

Queste operazioni (salvo le rimesse convenzionate) sono effettuabili in euro e in tutte le valute negoziabili per i clienti, anche residenti all'estero, in possesso del dispositivo di sicurezza.

IMPORTANTE: i bonifici effettuati on line hanno un costo inferiore a quelli effettuati allo sportello.

I CONTRIBUTI PREVIDENZIALI

È possibile pagare on line la maggior parte dei contributi previdenziali:

- » quelli dovuti sulla retribuzione mensile ordinaria per il riscatto degli anni di laurea;
- » per la ricongiunzione e l'unificazione di periodi di assicurazione maturati in diversi settori di attività professionale;
- » per il lavoro svolto all'estero.

IMPORTANTE: anche i contributi trimestrali dovuti per l'assunzione di lavoratori domestici possono essere pagati on line!

» E SENZA INTERNET? C'E' IL PHONE BANKING!



Per usufruire del servizio di Banca online ci deve essere un collegamento ad internet necessario ad accedere al portale web della banca. Per il Phone Banking il centro di tutto è un **numero telefonico** (in genere un Numero Verde gratuito o a tariffazione ripartita), chiamando il quale si ottengono le principali informazioni sul proprio conto corrente e si ha la possibilità di effettuare alcune operazioni di pagamento.

Si tratta di una facilitazione importante, **accessibile a chiunque abbia un telefono**, anche dall'estero, ancora poco diffusa ma che si sta affermando sempre più.

Ai vantaggi pratici già descritti, si aggiunge una maggiore semplicità e **la possibilità di essere aiutati da un operatore** e nelle ore di apertura del call center. Al di fuori di questi orari è disponibile il risponditore automatico, che funziona 24 h su 24 tutti i giorni dell'anno, e fornisce le istruzioni da seguire per effettuare l'identificazione personale ed ottenere le informazioni o i servizi che si desiderano.

CON IL
PHONE BANKING
È POSSIBILE:

- consultare movimenti e saldo del c/c
- fare bonifici e pagamenti
- monitorare andamento di titoli e operare sul deposito
- conoscere i movimenti delle carte prepagate e delle carte di credito
- avere informazioni sui prodotti offerti dalla banca
- conoscere la scadenza rata e i tassi applicati ai finanziamenti

» E SE HO UNO SMARTPHONE? C'È IL MOBILE BANKING!



Per i clienti che dispongono di un cellulare di ultima generazione le banche più distintive mettono a disposizione delle **APP per il Mobile Banking**.

Generalmente le APP possono essere scaricate dall'App Store per chi ha un Iphone e da Google Play per gli smartphone Android; nel caso di cellulare Nokia o Blackberry, le procedure vengono indicate sui siti delle banche.

Per i possessori di iPhone o smartphone Android, generalmente, grazie all'App Mobile, è possibile:

- » effettuare bonifici;
- » pagare bollettini postali bianchi (modelli 123 e 451), e premarcati (modelli 674 e 896) e MAV, RAV e REP.

... e tanto altro ancora che varia da banca a banca.



Per facilitare e velocizzare alcuni servizi che si utilizzano più frequentemente, le banche più innovative mettono a disposizione dei clienti le **modalità veloci per effettuare le operazioni più ricorrenti**.

Il cliente può effettuare bonifici Italia, ricariche telefoniche e di carte prepagate verso beneficiari precedentemente selezionati, senza bisogno di inserire password dispositive.

IMPORTANTE: solo alcune banche offrono questo servizio effettuabile via internet, via smartphone o con un semplice SMS!

» **BANCOMAT E CHIOSCHI MULTIFUNZIONE ... ALTRI ASPETTI DELLA MULTICANALITA'**



Ormai il bancomat è entrato nella vita quotidiana di tutti. Non si riesce più a ricordare come si viveva quando non c'era!

Se non si vuole o non si può usare il Pc, il cellulare o il telefono fisso, è sempre possibile ricorrere agli **sportelli bancomat** che oltre ad erogare contanti permettono di effettuare numerose altre operazioni.

Attraverso oltre 45.000 Bancomat/ATM (Automatic Teller Machine) distribuiti in tutta l'Italia, oltre al prelievo di contanti, è possibile ottenere l'estratto conto con le ultime operazioni, pagare utenze, ricaricare carte prepagate e cellulari. In alcuni casi vengono offerti anche altri servizi, come il versamento di assegni e contanti, pagamento delle tasse universitarie o del bollo auto.

Per localizzare i bancomat funzionanti più vicini, le Banche più innovative offrono un servizio attraverso l'App del Mobile Banking altrimenti è possibile utilizzare il servizio FARO, attivato da **Patti Chiari**, attraverso l'apposito sito o il numero verde (800-00.22.66).

Alcune banche, inoltre, offrono servizi alternativi allo sportello anche all'interno delle agenzie, attraverso i **chioschi multifunzione**. Si tratta di dispositivi attraverso i quali è possibile accedere e operare sulla Internet Banking, disporre bonifici ed effettuare operazioni di pagamento (ad es. ricariche telefoniche, pagamento MAV/bollette...) tramite la carta Bancomat.

NOTE

A series of 20 horizontal dotted lines for writing notes.

testi a cura di:
Valentina Caracciolo
giornalista esperta in temi economici

grafica:
Paolo Massimo
www.graphica57.com - 06.4882001



FACILE & SICURO

noi & UniCredit

È un progetto realizzato da Movimento Difesa del Cittadino, Adiconsum e Codacons nell'ambito di Noi&UniCredit, accordo stipulato tra 12 Associazioni dei Consumatori e UniCredit con il comune obiettivo di realizzare iniziative e strumenti concreti volti a fornire informazioni semplici e a garantire la trasparenza sostanziale per la tutela del cittadino-consumatore.

UniCredit è una banca già impegnata sui temi di educazione bancaria e finanziaria anche attraverso il programma *In-Formati* con il quale offre corsi gratuiti a giovani, famiglie, anziani, non profit, micro e medie imprese.

Le iniziative previste dal progetto hanno l'obiettivo di approfondire i temi legati alla Banca Multicanale per renderne l'utilizzo semplice e sicuro e favorirne la diffusione.



Per maggiori informazioni sul Progetto visita il sito **www.facilesicuro.it** o contatta le Associazioni:

- » Movimento Difesa del Cittadino
www.mdc.it - info@mdc.it
- » Adiconsum
www.adiconsum.it - comunicazioni@adiconsum.it
- » Codacons
www.codacons.it - info@codacons.it

Per maggiori informazioni sul Programma Noi&UniCredit:

www.unicredit.it/associazionideiconsumatori - NoieUnicredit@unicredit.eu

Per maggiori informazioni sul Programma di educazione bancaria e finanziaria *In-Formati* di UniCredit:

www.unicredit.it/informati - ebf-italia@unicredit.eu