

La banca multicanale, la conosci davvero?

Le 10 cose
da sapere sulla
banca multicanale

“ **noi** & UniCredit ”

Documento sviluppato nell'ambito dell'Accordo Quadro di UniCredit con le 12 Associazioni dei Consumatori aderenti



Cos'è la banca multicanale?

- 1 La banca multicanale è un insieme di servizi offerti dalle banche più innovative che consente di:
- effettuare operazioni che fino a qualche anno fa potevano essere richieste solo allo sportello di un'agenzia bancaria durante l'orario di apertura;
 - ricevere informazioni relativamente a conti correnti, conti titoli, carte di credito o carte prepagate, etc.

Con la banca multicanale i consumatori hanno l'opportunità di effettuare molte operazioni in tempi rapidi, in sicurezza e spesso a costi più contenuti rispetto a quelli applicati allo sportello, oltre che di accedere ad alcuni servizi 24 ore al giorno 365 giorni l'anno attraverso le seguenti **modalità**: internet banking, phone banking, mobile banking, sportelli bancomat e chioschi multifunzione. La diffusione dell'utilizzo di tali strumenti consente alle banche di **supportare ancora meglio i propri clienti** avendo più tempo a disposizione da dedicare alla gestione della relazione con i clienti stessi.

ALERT



E' importante chiedere alla propria banca quali servizi mette a disposizione dei clienti, per poter scegliere quelli più idonei alle proprie esigenze e cogliere le migliori opportunità in termini di risparmio di tempo e denaro.

Cosa posso fare e a quale costo?

- 2 Le operazioni effettuabili con la banca multicanale sono molteplici, ad esempio è possibile:
- **effettuare pagamenti**: bonifici e giroconti, pagare il bollo auto, l'abbonamento TV, rette e tasse universitarie, imposte e tributi, contributi INPS, contributi CONSOB, bollettini postali e ricariche telefoniche;
 - **avere informazioni** su saldo e movimenti del conto corrente o delle carte prepagate, situazione conto titoli, condizioni applicate, situazione assegni, interessi maturati, etc.;
 - **operare in titoli**.

Le operazioni effettuabili variano a seconda del servizio di banca multicanale a cui si accede.

ALERT



Gran parte delle operazioni effettuabili con la banca multicanale sono gratuite (come ad esempio la visualizzazione dei movimenti/disposizioni effettuati), mentre per alcune è prevista l'applicazione di una commissione. E' quindi buona norma avere sempre ben chiaro quali siano le operazioni per le quali è previsto un costo (es. pagamento dei bollettini postali, bonifici) al fine di utilizzare la banca multicanale in modo consapevole.

Multicanale è facile ma è anche sicuro?

- 3 La sicurezza delle operazioni effettuate via internet, con il cellulare o con le carte bancomat è andata crescendo, parallelamente al diffondersi delle operazioni on line effettuate in tutto il mondo. Istituzioni di vigilanza e banche, garantiscono oggi standard elevatissimi di tutela del cliente con rigorose regolamentazioni e investimenti sui sistemi e sugli apparati. Per operare attraverso la banca multicanale vengono consegnati dalla banca i **codici identificativi personali** (codice identificativo e PIN), che consentono di fruire in maniera sicura dei servizi offerti. Per effettuare operazioni dispositive (ad es. un pagamento o un bonifico) è poi necessario utilizzare altri codici che si ottengono 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 smartphone.

ALERT



E' molto importante usare **cautele nella creazione e conservazione del PIN**: non utilizzare codici facilmente associabili alla propria persona (es: la data di nascita), oppure troppo banali; modificare la password di accesso ai servizi on line frequentemente e soprattutto se si ritiene che qualcuno ne sia venuto in possesso; conservare il PIN separatamente dagli altri codici di sicurezza.

Evitare il salvataggio automatico delle password: codice adesione e PIN non devono mai essere "salvati" nella memoria del computer.

Quali sono le regole di sicurezza da rispettare?

- 4** 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**:
- **diffidare sempre delle email che richiedono di verificare password e dati personali.** Le banche non inviano mai ai propri clienti email in cui richiedono di inserire i propri dati personali, codici identificativi o password. Qualora ne riceviate una, anche se può sembrare molto convincente, è fondamentale **non cliccare sui link, non aprire file allegati, non inserire alcun dato ed informare tempestivamente la propria banca.** Le email "truffa" di solito contengono l'indirizzo del mittente in formato web (ad es. nome.cognome@dominio), non sono personalizzate, dichiarano intenti non ben specificati (ad es. risoluzione di fantomatici problemi di sicurezza, adesioni ad "imperdibili" offerte, riscossione di vincite), spesso usano anche toni "intimidatori", ad es. minacce di sospensione del servizio in caso di mancata risposta;
 - **verificare la presenza del suffisso "https://"** nell'indirizzo web e dell'icona del lucchetto chiuso prima di inserire password o numeri di carte di credito/debito, scaricare file solo da fonti attendibili, note e sicure.

ALERT



E' fondamentale proteggere il computer che si utilizza per accedere all'internet banking adottando alcune accortezze: installare e mantenere aggiornato un programma antivirus, utilizzare programmi per la gestione della posta elettronica e dispositivi per controllare il flusso di informazioni che partono e arrivano al computer, aggiornare spesso il sistema operativo scaricando gli aggiornamenti resi disponibili on line gratuitamente dalle aziende produttrici.

Cosa si intende per internet banking?

- 5** 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 personali per avere informazioni, effettuare bonifici, pagamenti vari, etc.

ALERT



Qualora si scelga di usufruire dei servizi offerti dalla banca on line, è importante ricordare che le disposizioni potranno essere effettuate **tutti i giorni 24 ore su 24**, da qualunque postazione da cui sia possibile collegarsi ad internet. E' bene sapere che alcune disposizioni, quali ad esempio i bonifici o la compravendita di titoli, se richieste fuori dall'orario lavorativo, saranno comunque eseguite alla riapertura della banca e/o dei mercati.

Cosa si può fare con l'internet banking?

- 6** Con l'internet banking è possibile avere informazioni su:
- saldo e movimenti del conto corrente
 - situazione conto titoli
 - situazione mutui e finanziamenti
 - situazione degli assegni
 - condizioni applicate
 - interessi maturati
- ed effettuare operazioni on line, tra cui:
- bonifici e giroconti
 - contributi INPS e contributi Consob
 - bollettini postali
 - domiciliazione utenze
 - rimesse all'estero
 - imposte e tributi (F24, F24 semplificato), IMU
 - rette e tasse universitarie
 - ricariche cellulare
 - abbonamenti TV
 - bollo auto
 - MAV, RAV, REP

ALERT



E' bene verificare che per ogni operazione disposta tramite il servizio web venga restituito il messaggio di avvenuta conclusione con successo.

Cosa si intende per phone banking?

7 Il phone banking è un servizio che consente di operare sul proprio conto corrente o in titoli senza collegarsi ad internet. Al centro di tutto c'è un **numero telefonico** (in genere un Numero Verde gratuito o a tariffazione ripartita) attraverso il quale si possono ottenere le principali informazioni sul proprio conto corrente, effettuare alcune operazioni di pagamento o di investimento. Ai vantaggi pratici già descritti, si aggiunge una maggiore semplicità e la possibilità di essere aiutati da un operatore nelle ore di apertura del servizio clienti.

ALERT



Per accedere al servizio di phone banking si dovranno seguire le istruzioni fornite da un risponditore automatico, attivo 24 h su 24 tutti i giorni dell'anno, o dagli operatori del servizio clienti durante gli orari di apertura.

Cosa si può fare con il phone banking?

8 Con il phone banking è possibile avere informazioni su:

- saldo e movimenti del conto corrente
- situazione deposito titoli
- situazione mutui e finanziamenti
- situazione degli assegni

ed effettuare operazioni, tra cui:

- bonifici e giroconti
- contributi INPS e contributi Consob
- domiciliazione utenze
- rimesse all'estero
- rette e tasse universitarie
- ricariche cellulare
- abbonamenti TV
- bollo auto
- MAV, RAV, REP

ALERT



Anche per accedere al phone banking vengono richiesti i codici identificativi che dovranno essere digitati sulla tastiera del telefono. E' quindi, importante conservare i codici con estrema attenzione.

Cosa si intende per mobile banking?

9 Per i clienti che dispongono di un cellulare di ultima generazione, le banche più innovative mettono a disposizione delle applicazioni (**App**) per il mobile banking. Le App possono essere scaricate dall'App Store per chi ha un Iphone e da Google Play per gli smartphone Android. Generalmente, grazie all'App Mobile, è possibile: consultare il saldo movimenti, effettuare bonifici, giroconti e pagare bollettini postali bianchi (modelli 123 e 451), premarcati (modelli 674 e 896) e MAV, RAV e REP.

ALERT



Ricordarsi di attivare sul proprio smartphone l'opzione di aggiornamento automatico delle applicazioni per disporre sempre dell'ultima versione dell'App della banca.

Cosa posso fare tramite gli sportelli bancomat e i chioschi multifunzione?

10 Se non si dispone di un computer, di un cellulare o di un telefono fisso, è sempre possibile ricorrere agli sportelli **bancomat**, che oltre ad erogare contanti permettono di effettuare numerose operazioni: visualizzare e stampare l'estratto conto con gli ultimi movimenti, pagare utenze, ricaricare carte prepagate e cellulari; in alcuni casi vengono offerti anche altri servizi, come il versamento di assegni e contanti, il pagamento delle tasse universitarie o del bollo auto. 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 sul proprio internet banking e disporre bonifici. Alcune banche consentono anche ai non clienti di effettuare operazioni di pagamento (ad es. ricariche telefoniche, pagamento MAV/bollette...) utilizzando la propria carta bancomat.

ALERT



Per trovare i bancomat funzionanti più vicini, le banche più innovative offrono un servizio di localizzazione 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).