GUIDA AI SERVIZI DI BANCA TELEMATICA DWEB

DWeb
DMobile

Documentazione destinata all'uso
da parte dei clienti DWeb e DMobile.

Riproduzione ed uso riservati.

Tutte le immagini sono inserite a scopo
illustrativo, i servizi possono subire variazioni.

Indice

INDICE 3
1. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI 5
DWeb: più servizi on line, più tempo per te 5
Servizi offerti 5
DWeb Banking Light 5
DWeb Banking 5
DWeb Trade Base - DWeb Trade Avanzato - DWeb Trade Plus 6
DMobile 6
DMobile Sms.Ora 7
DMobile Sms.Sempre 7
Rinnovo Documenti 8
Web Collaboration 9
Remote Selling 9
Sistemi di sicurezza 11
Requisiti minimi di sistema 12
Requisiti dispositivi Mobile 13
Requisiti contrattuali 13
Consigli per la tua sicurezza 13
2. APP DMOBILE 16
Scaricare l'app dallo store 17
Attivazione dello SmartOTP 17
3. ACCESSO AL SISTEMA DWEB 21
Mediante SmartOTP dal portale Web 21
4. ACCESSO AL SISTEMA DMOBILE 24
Mediante Smart OTP da App 24
5. CONVALIDA DELLE OPERAZIONI ESEGUITE IN DWEB 24
Mediante SmartOTP da portale web 24
6. CONVALIDA DELLE OPERAZIONI ESEGUITE DA DMOBILE 25
Autorizzazione delle disposizioni mediante Smart OTP da App 25
7. TOKEN FISICO (DIGIPASS310) 26
Registrazione del PIN Personale 26
Accesso al servizio con il token fisico 27
Convalida delle operazioni eseguite 27
Cambio PIN personale del token 28
8. SECURE CALL 29
9. CONTENUTI E SERVIZI DWEB 30
Struttura dei Servizi di Banca Telematica DWeb 30
La home page 30
Le altre pagine del Dweb 31
Le principali funzioni disponibili 32
Il profilo: 32

L'accesso rapido: 33
Il menù di primo livello: 35
Il menù "HOME" 35
Il menù "LA MIA SITUAZIONE" 35
Il menù "DISPOSIZIONI" 35
Il menù "GESTIONE CARTE" 46
Il menù "FINANZA" 47
Il menù "UTILITY" 49
Il menù "FIRMA DOCUMENTI" 50
Servizio "Rinnovo Documenti" 50
Il menù "ACQUISTI" (Remote Selling) 51
10. FIRMA DIGITALE 51
11. ASSISTENZA CLIENTI 53
Accesso al servizio 53

1. Presentazione dei Servizi

DWeb: più servizi on line, più tempo per te

Consentirti di accedere ad una vasta gamma di servizi nel modo più semplice, in ogni momento e ovunque ti trovi: questo è l'obiettivo di DWeb, la nuova offerta di servizi online che il Gruppo Banco Desio mette a tua disposizione.
Con DWeb avrai la possibilità di effettuare un'ampia serie di operazioni informative e dispositive, in relazione ai servizi e alle attività di natura bancaria, finanziaria, di pagamento, di investimento e accessori prestati dal Banco, in modo semplice e sicuro, utilizzando i seguenti canali:

1. PC (DWeb);
2. Smartphone (DMobile);

Scegli tu come: il tuo computer, il tuo smartphone. In ogni caso, i servizi DWeb ti consentiranno di avere sempre a "*portata di mano*" la tua banca.

Servizi offerti

DWeb Banking Light

Se desideri avere la possibilità di controllare *on line*, in ogni momento, i tuoi rapporti bancari e la tua documentazione, puoi richiedere DWeb Light. Attraverso questo servizio potrai essere sempre aggiornato in tempo reale sui tuoi principali rapporti in assoluta sicurezza.

Consulta la tabella sottostante per verificare le funzioni disponibili in DWeb Light.

Servizio attivabile da qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica.

DWeb Banking

Se desideri un servizio *online* che ti consenta di monitorare i tuoi rapporti con Banco Desio e che ti offra la possibilità di effettuare una vasta gamma di pagamenti tramite pc e smartphone, in qualunque momento ed ovunque ti trovi, il servizio DWeb Banking è esattamente quello che stai cercando.

Con la garanzia dei più alti standard di sicurezza sul mercato garantiti dalla SCA ([1]), potrai effettuare le principali funzioni informative e dispositive con la massima comodità e sicurezza.

Consulta la tabella sottostante per verificare le funzioni disponibili in DWeb Banking.

Servizio attivabile da clienti consumatori, ditte individuali, persone fisiche che svolgono attività professionale e artigianale, micro-imprese, titolari di conti di base *ex* art. 126-decies, comma 3, lett. g) del d.lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (di seguito "**TUB**").

DWeb Trade Base - DWeb Trade Avanzato - DWeb Trade Plus

Vuoi un servizio della banca *online* che ti permetta la massima operatività sui tuoi rapporti presso Banco Desio? I servizi DWeb Trade sono quello che fa per te. Tramite questi servizi e grazie all'elevatissimo standard di sicurezza fornito dalla SCA, potrai effettuare con la massima comodità e sicurezza le principali funzioni informative e dispositive ed essere sempre aggiornato sui principali mercati finanziari ed effettuare il trading on-line sui principali mercati disponibili in totale autonomia.

A seconda delle tue esigenze, potrai scegliere il servizio DWeb Trade che più si adatta a te:

- DWeb Trade Base (trading on-line + quotazioni in differita);
- DWeb Trade Avanzato (trading on-line + quotazioni in tempo reale);
- DWeb Trade Plus (trading on-line + quotazioni in tempo reale + book a 5 livelli).

Consulta la tabella sottostante per verificare le funzioni disponibili in DWeb Trade Base - DWeb Trade Avanzato - DWeb Trade Plus.

Servizio attivabile da clienti consumatori.

Qualora il servizio sia attivo, il cliente riceve l'informativa sull'esito (eseguito, non eseguito, respinto) dell'ordine di compravendita, tramite SMS.

DMobile

Se vuoi monitorare i tuoi conti ed ottenere informazioni ed aggiornamenti in tempo reale con la massima comodità, scarica DMobile, la nostra nuova App che ti permetterà di operare in completa autonomia, in ogni momento e da qualunque luogo.

L'app è disponibile per i dispositivi IOS e ANDROID (no tablet).

Consulta la tabella sottostante per verificare le funzioni disponibili in DMobile.

[1]) La Strong Customer Authentication (SCA) è una forma di autenticazione forte del cliente, che si basa sulla verifica di almeno due elementi di diversa natura per accertare l'identità di un utente al momento dell'accesso online.

Servizio attivabile da qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica ad eccezione dei titolari di conti di base *ex* art. 126-decies, comma 3, lett. g) del TUB.

DMobile Sms.Ora

Servizio che consiste nell'abilitazione a ricevere informazioni sui rapporti bancari, con l'utilizzo dell'apparecchio telefonico fisso o mobile; il Servizio "DMobile SMS.Ora" può essere sottoscritto anche in abbinamento ad uno dei Servizi sopra indicati.

Elenco delle Funzioni Informative via mobile:

- Invio SMS con saldo conto corrente e ultimi 5 movimenti

DMobile Sms.Sempre

Servizio informativo che consente l'abilitazione a ricevere le informazioni, di seguito indicate, con l'utilizzo dell'apparecchio telefonico mobile: il Servizio "DMobile SMS.Sempre" può essere sottoscritto anche in abbinamento a uno dei Servizi sopra indicati.

Elenco delle Funzioni Informative via mobile:

- Servizi base obbligatori:

- Invio SMS con informativa pagamento Europay,
- Invio SMS con informativa pagamento POS Istituto,
- Invio SMS con informativa pagamento POS altro Istituto,
- Invio SMS con informativa prelevamento su circuito Bancomat ® ATM Istituto,
- Invio SMS con informativa prelevamento su circuito Bancomat ® ATM altro Istituto,
- Invio SMS con informativa prelevamento su circuito Europay,
- Invio SMS con informativa ricarica telefonica ATM Istituto,
- Invio SMS con informativa ricarica telefonica ATM altro Istituto,
- Invio SMS con messaggi generici Istituto;
- Invio SMS di conferma dell’inserimento dell’ordine di compravendita di strumenti finanziari inserito tramite DWEB Trade.

- Servizi facoltativi[2]:

- Invio SMS con informativa accredito assegni,
- Invio SMS con informativa accredito bonifico,
- Invio SMS con informativa accredito pensione,
- Invio SMS con informativa accredito stipendio,
- Invio SMS con informativa versamento,
- Invio SMS con informativa accredito vendita titoli,
- Invio SMS con informativa addebito assegni,
- Invio SMS con informativa addebito rata mutuo,
- Invio SMS con informativa addebito SDD / addebito utenze / bollo auto,
- Invio SMS con informativa addebito operazione titoli,
- Invio SMS con informativa pagamento Fastpay,
- Invio SMS con informativa connessione DWeb Banking
- Invio SMS con informativa bonifico su DWeb Banking,
- Invio SMS con informativa Bonifico Urgente su DWeb Banking
- Invio SMS con informativa bonifico estero su DWeb Banking,
- Invio SMS con informativa pagamento F24 DWeb Banking,
- Invio SMS con informativa ricarica cellulare su DWeb Banking,

Rinnovo Documenti

Il servizio consente al Cliente di trasmettere al Banco mediante video caricamento (*upload*) telematico e/o sottoscrivere mediante Firma Digitale Remota i documenti/moduli richiesti dal Banco per l'esecuzione dei Rapporti.

Servizio attivabile da clienti consumatori, ditte individuali e persone fisiche che svolgono attività professionale e artigianale.

[2] L'attivazione avviene in Filiale su richiesta del Cliente.

Web Collaboration

Il servizio consente al Cliente che ha sottoscritto presso il Banco un contratto sui servizi d'investimento, che comprende il servizio di Consulenza e il Collocamento, di prendere visione ed accettare le raccomandazioni fornite su fondi e sicav collocate dal Banco e disporre gli ordini e le operazioni di investimento mediante Firma Digitale Remota.

Remote Selling

Il servizio consente al Cliente di sottoscrivere mediante Firma Digitale Remota i contratti/documenti/moduli di apertura dei Rapporti che saranno specificamente indicati dal Banco nel menu "Acquisti" (Remote Selling).

L'elenco dei servizi sopra riportati potrà subire modifiche e/o variazioni nel corso del tempo. Si prega pertanto di prendere visione degli elenchi aggiornati prima di procedere con l'utilizzo dei servizi.

Funzioni presenti in DWeb Banking Light – DWeb Banking – DWeb Trade Base – DWeb Trade Avanzato – DWeb Trade Plus - DMobile

Funzione	DWeb Light	DWeb Banking	DWeb Trade Base	DWeb Trade avanzato	DWeb Trade Plus	DMobile
Dati Personali	x	x	x	x	x	x
Elenco Rapporti	x	x	x	x	x	x
Elenco Rapporti di Default	x	x	x	x	x	x
Limiti Operativi (massimali)		x	x	x	x	x
Gestione Credenziali	x	x	x	x	x	x
Help	x	x	x	x	x	x
Messaggi	x	x	x	x	x	x
Elenco Movimenti	x	x	x	x	x	x
Bilancio Sintetico	x	x	x	x	x	x
Estratto Conto Estero		x	x	x	x	x
Assegni	x	x	x	x	x	x
Assegni Estero	x	x	x	x	x	**x**
Elenco Utenze	x	x	x	x	x	x
Posizione Globale Cliente	x	x	x	x	x	x
Elenco Mandati SDD		x	x	x	x	x
Time Deposit		x	x	x	x	x
Comunicazioni	x	x	x	x	x	x
Documenti Firmati Elettronicamente in Filiale	x	x	x	x	x	x

Attivazione E-Commerce		x	x	x	X	x
Posizione Sintetica Titoli		x	x	x	x	x
Situazione Titoli	x	x	x	x	x	x
Titoli In Scadenza	x	x	x	x	x	x
Riepilogo Saldi	x	x	x	x	x	x
Canone Rai (Inquiry Storico)		x	x	x	x	
Finanziamenti	x	x	x	x	x	x
Bonifico Sepa (Italia/Europa)		x	x	x	x	x
Bonifico Istantaneo - SCT Inst. (Italia/Europa)		x	x	x	x	x
Bonifico Urgente		x	x	x	x	
Bonifico Estero (bonifici in divisa e in euro verso paesi extra UE)		x	x	x	x	x
Bonifico Ripetitivo		x	x	x	x	x
Acceleratore One Click		x	x	x	x	x
Pagamento F24		x	x	x	x	X°
Ricarica Cellulare		x	x	x	x	x
Ricarica Carta prepagata Nexi Prepaid		x	x	x	x	x
Pagamento Bollettino Postale		x	x	x	x	x
Pagamento MAV		x	x	x	x	x
Pagamento RAV		x	x	x	x	x
Pagamento Bollo Auto (tramite E-Billing/C-Bill/PagoPA)		x	x	x	x	x
Pagamento Bollettini Freccia		x	x	x	x	x
Pagamento Plick		x	x	x	x	x
E-Billing/C-Bill/PagoPA		x	x	x	x	x
Ri.Ba In Scadenza		x	x	x	x	x
Attivazione/Gestione Bancomat Pay		x	x	x	x	x
Anagrafica		x	x	x	x	x
Valorizzazione Portafoglio in tempo differito			x			x*
Valorizzazione Portafoglio in tempo reale				x	x	x*
Negoziazioni titoli azionari sui mercati azionari italiani, su Euronext, su Xetra, sui mercati azionari americani. Negoziazioni titoli di Stato e obbligazionari Italiani ed esteri sul mercato italiano.			x	x	x	x*
Quotazioni mercato azionario Italia in tempo differito			x			x*
Quotazioni mercato azionario Estero in tempo differito			x	x	x	x*
Quotazioni mercato azionario Italia in tempo reale				x	x	x*
Quotazioni mercato obbligazionario MOT			x	x	x	x*

Valorizzazione Watch List in tempo reale				x	x	x*
News			x	x	x	x*
Analisi				x	x	
Book 5 Livelli					x	x*
Web Collaboration		x	x	x	x	x

Figura 1- Riepilogo delle funzionalità

° Solo per modello F24 Semplificato
** Funzioni disponibile se il prodotto sottoscritto è DWeb Trade*

ELENCO DEI DOCUMENTI (CONTRATTI, ATTI E MODULI) OGGETTO DEL SERVIZIO "RINNOVO DOCUMENTI"

- Aggiornamento del documento d'identità;
- Aggiornamento dei consensi informativa privacy;
- Aggiornamento del questionario di adeguata verifica.

L'elenco dei documenti (contratti, atti e moduli) sopra riportati potrà subire modifiche e/o variazioni nel corso del tempo. Si prega pertanto di prendere visione degli elenchi aggiornati prima di procedere con l'utilizzo del servizio.

Sistemi di sicurezza

La sicurezza ed in particolare i presidi atti a garantire la confidenzialità e l'integrità delle comunicazioni è implementata a più livelli come richiesto dalle normative delle autorità bancarie (così detta: "sicurezza in profondità" o "deep security").
In questa sede ci limitiamo a considerare i seguenti livelli:

- di protocollo di rete mediante tecnologie di autenticazione e cifratura delle comunicazioni;
- di applicazione mediante credenziale protetta da schema di autenticazione che si avvale della tecnologia di "Smart OTP" basata su librerie di sicurezza incluse nell'applicazione mobile.

Consideriamo ad un livello di maggior dettaglio questi livelli.
I protocolli di rete imposti dai nostri web server (i server utilizzati come interfaccia per i servizi di home / remote banking) sono i protocolli di tipo Transport Layer Security (TLS) di ultima generazione (TLS v1.1 e TLS v1.2) e sono quindi esclusi dai sistemi i protocolli precedenti in quanto affetti da vulnerabilità conclamate. Occorre aggiungere che, all'interno di questi, sono utilizzati protocolli di scambio chiavi, cifratura simmetrica (tecnologie utilizzate per la confidenzialità), autenticazione (tecnologia per accreditare il web server), hashing (tecnologia utilizzata per assicurare l'integrità) di ultima generazione con chiavi da 256 bit per la cifratura simmetrica e algoritmo SHA1 da 256 bit per l'hashing.

A livello applicativo l'utente accede mediante credenziali autenticate validate successivamente con tecnologia di OTP software incluso nell'applicazione per la conferma dell'operazione di accesso o dispositiva.

In particolare, relativamente ai presidi presenti per la protezione dell'accesso occorre sottolineare che ad ogni utente:

- è associato un codice utente univoco e una password;
- è associato un univoco numero di telefono in modo da attivare il dispositivo utilizzato quale strumento dove poter confermare le operazioni di accesso e autorizzazione delle disposizioni di pagamento; questo schema di autenticazione recepisce tutte le previsioni indicate dalla Direttiva (UE) 2015/2366 (di seguito "**Direttiva PSD** 2").

Questo schema è definito come autenticazione forte (Strong Authentication) in quanto prevede due elementi per l'autenticazione: un elemento conosciuto dall'utente (la password) ed un elemento in suo possesso (lo smartphone da cui effettua le operazioni di accesso e le dispositive).
Inoltre, lo schema recepisce le indicazioni della Direttiva PSD 2 in quanto il codice è collegato alla specifica transazione - così detto *dynamic linking* - che si sta autorizzando (i.e. il codice è parte del codice IBAN del destinatario, del numero telefonico per cui si effettua la ricarica, etc.).
Al primo collegamento, per ragioni di sicurezza, il programma richiede all'utente obbligatoriamente di cambiare la password assegnata in occasione dell'attivazione del servizio; queste informazioni sono memorizzate negli archivi del sistema di gestione in forma criptata, e sono quindi note solo all'utente. Ogni utente può cambiare la propria password d'accesso in ogni momento e senza limiti di quantità di variazioni. In ogni caso, per ragioni di sicurezza, dopo 180 giorni ne viene richiesta obbligatoriamente la variazione. Infine, ad ogni accesso al servizio, l'utente viene informato in merito al suo ultimo collegamento (precedente a quello in corso) ed al numero totale di collegamenti effettuati.

Ad ogni collegamento viene poi richiesto, oltre al codice utente ed alla password, l'autenticazione tramite lo schema di conferma definito sia per l'accesso che per le disposizioni di pagamento.

Infine, se è stata precedentemente attivata la funzione "Acceleratori One Click", è possibile, per alcuni beneficiari preventivamente impostati dall'utente, escludere l'inserimento della credenziale dispositiva.

Requisiti minimi di sistema

Per utilizzare i servizi DWeb è necessario rispettare i seguenti requisiti minimi:

- connessione analogica o digitale attiva;
- personal computer con processore 800 Mhz o superiore;
- 512Mbyte di memoria RAM disponibile e capacita HDD 20Gb;
- sistema operativo *Windows*®(Windows 7, Windows Server 2008 e Windows 10);
- browser:
  - Mozilla Firefox 42 o superiore;
  - Internet Explorer 9 o superiore;
  - Google Chrome 48 o superiore;

- Safari 9.1 o superiore;
- risoluzione video: 1024 * 768 o superiore.

Requisiti dispositivi Mobile

DMobile è fruibile dagli smartphone con sistema operativo IOS e Android.

I requisiti minimi per effettuare l'installazione dell'app sono:

- iOS:
  - iPhone versione iOS 11.0 o successive;
- Android:
  - smartphone versione 5.0 o successive.

Si ricorda che la versione minima sopra indicata potrebbe variare nel tempo in funzione delle specifiche tecniche dettate dal sistema operativo.
La versione minima del sistema operativo è possibile verificarla in tempo reale direttamente sul proprio store di riferimento cliccando sui seguenti link:

IOS: https://apps.apple.com/it/app/dmobile/id1565544713
Android: https://play.google.com/store/apps/details?id=it.cedacri.achille.desio.brianza&gl=IT

Requisiti contrattuali

Per attivare i Servizi il Cliente deve avere, in ogni caso:

- sottoscritto un contratto di conto corrente con il Banco;
- sottoscritto il contratto SERVIZI DI BANCA TELEMATICA DWEB.

Il Banco verificherà il rispetto delle condizioni sopra indicate. Il mancato rispetto di una delle condizioni richieste per l'attivazione dei Servizi e sopra descritte, o in ogni caso delle condizioni di volta in volta stabilite dalla Banca, impedisce la funzionalità e l'utilizzo dei Servizi medesimi.

Le definizioni contenute nel contratto SERVIZI DI BANCA TELEMATICA DWEB devono intendersi valide ed efficaci anche nella presente Guida ai Servizi.

Consigli per la tua sicurezza

Di seguito riportiamo in nostri consigli per la sicurezza dei tuoi dispositivi e di tutti i tuoi dati personali ([3]).

Se hai un PC o uno smartphone:

[3]) Il Gruppo Banco Desio non fornisce supporto tecnico su antivirus, firewall e altre soluzioni di sicurezza installati sui dispositivi personali del cliente, né può essere ritenuta responsabile per la configurazione degli stessi.

- installa e mantieni sempre aggiornato il software di protezione antivirus ([4]) e antispyware;
- installa sempre gli aggiornamenti ufficiali del sistema operativo e dei principali programmi che usi appena vengono rilasciati;
- installa gli aggiornamenti e le patch di sicurezza del browser e delle applicazioni;
- installa/attiva un firewall ([5]);
- effettua regolarmente scansioni complete con l'antivirus;
- non aprire messaggi di posta elettronica di cui non conosci il mittente o con allegati sospetti;
- non installare applicazioni scaricate da siti non certificati o della cui attendibilità non sei sicuro;
- se lo stesso PC/smartphone è usato anche da altre persone (familiari, amici, colleghi), fai in modo che adottino le stesse regole;
- proteggi i tuoi dispositivi con PIN, password o altri codici di protezione.

Per la generazione delle tue password ti suggeriamo di non creare codici facilmente intuibili da altre persone avendo l'accortezza di:

- definire una password sicura - deve essere obbligatoriamente composta da un minimo di 8 e massimo di 20 caratteri alfanumerici – contenente almeno una lettera maiuscola, almeno una minuscola ed almeno un numero. Utilizza ad esempio le iniziali di una frase che possa ricordare soltanto tu e non associabile ai tuoi dati anagrafici. Ad esempio: Cmdqeb2609 (*Come mi divertivo quando ero bambino*);
- non utilizzare dati anagrafici per comporre la tua credenziale (es. non inserire la tua data di nascita o quella di un tuo caro);
- non utilizzare password condivise con altri servizi online;
- definire una password che sia completamente diversa dalle ultime generate;
- evitare di utilizzare parole di senso comune;
- non salvare la password nel browser e evitare per quanto possibile di annotare la password per ricordarla;
- non comunicare la password ad amici, conoscenti, operatori del Servizio Clienti ([6]).

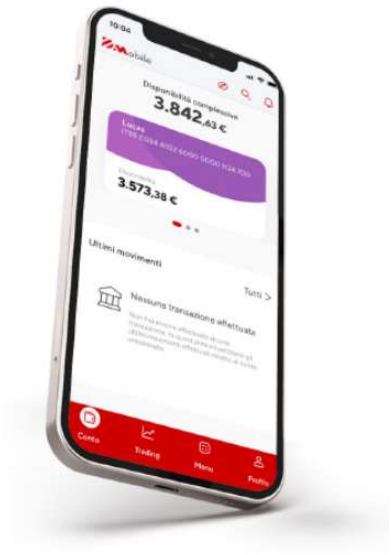
Nel caso in cui ti vengano sottratti i codici di accesso e gli strumenti di identificazione (o in caso di smarrimento), ti consigliamo di:

- segnalare immediatamente alla tua filiale di riferimento (o in alternativa al Servizio Clienti (numero verde 800.382.511) l'accaduto. Il Banco provvederà al blocco cautelativo dell'account al fine di evitare accessi indesiderati al tuo account;
- verificare con la tua filiale di riferimento la presenza di eventuali pagamenti/transazioni sospette;
- richiedere l'emissione di nuove credenziali per l'accesso al tuo account.

[4]) Il software antivirus permette di tenere il proprio dispositivo al riparo da software indesiderati ("malware") che potrebbero essere installati senza il consenso dell'utente, e carpire i dati di pagamento e altri dati sensibili del cliente a scopo fraudolento.
[5]) Il firewall ha lo scopo di controllare e filtrare tutti i dati in entrata e in uscita del proprio dispositivo, aumentando il livello di sicurezza del dispositivo su cui è installato.
[6]) Gli operatori della Banca non chiedono mai di comunicare o inviare le credenziali di accesso.

In caso di operazioni fraudolente contatta immediatamente la tua filiale di riferimento ed effettua quanto prima la denuncia alle autorità competenti.

2. APP DMobile



DMobile ti permette di accedere alle funzionalità informative e dispositive DWEB Banking Light – DWeb Banking – DWeb Trade Base – DWeb Trade Avanzato indicate nella tabella di cui al capitolo 1 della presente Guida ai Servizi collegate ai prodotti attivati presso il Banco. Alcune funzionalità, per loro stessa natura e contesto d'uso sono disponibili esclusivamente su DMobile.
DMobile è arricchita da funzionalità dispositive quali il pagamento mediante QR Code dei bollettini postali, MAV, RAV ed il pagamento del bollo ACI attraverso CBILL.
DMobile, inoltre, permette al cliente di accedere a strumenti informativi e di gestione particolari ed alto valore aggiunto con riferimento a vari prodotti attivati presso il Banco.
Sempre, sul tuo smartphone mediante l'App DMobile, scaricabile dallo store di riferimento e disponibile per tutti i dispositivi dotati dei seguenti sistemi operativi:

- IOS versione 11.0 e successive.
- Android versione 5.0 e successive;

Si ricorda che la versione minima sopra indicata potrebbe variare nel tempo in funzione delle specifiche tecniche dettate dallo specifico sistema operativo.
La versione minima del sistema operativo è possibile verificarla in tempo reale direttamente sul proprio store di riferimento cliccando sui seguenti link:

IOS: https://apps.apple.com/it/app/dmobile/id1565544713
Android: https://play.google.com/store/apps/details?id=it.cedacri.achille.desio.brianza&gl=IT

Scaricare l'app dallo store

Per poter utilizzare il servizio in mobilità è necessario scaricare l'applicazione tramite il proprio store di riferimento.
L'app è possibile cercarla tramite il consueto campo di ricerca disponibile nella pagina dello store oppure inquadrando uno dei due QRCode riportati di seguito. Fai attenzione a scaricare il l'applicazione riferita al tuo sistema operativo.

iOS

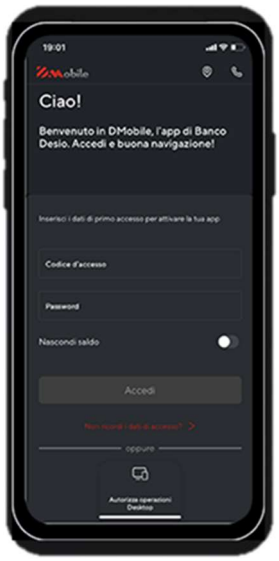
android

Attivazione dello SmartOTP

L'attivazione dello Smart OTP è semplice e veloce: dovrai solo seguire i pochi passaggi che ti verranno proposti sul tuo smartphone. Per maggior chiarezza, di seguito vengono descritti, in elenco, i passaggi che dovrai eseguire per completare l'attivazione dello Smart OTP:

1. Accedi all'app appena scaricata e inserisci negli appositi spazi le credenziali di accesso al servizio (username e password ([7]));

[7]) Per i nuovi clienti, in fase di primo accesso dovrà essere inserita la password originale fornita dalla Banca.



2. Inventa un codice PIN personale di 5 (cinque) cifre che dovrai ricordare. Il pin ti servirà per autorizzare l'accesso al sistema e convalidare le tue operazioni dispositive;

3. Riceverai sul tuo cellulare un SMS con un codice numerico "usa e getta" ([8]). Recupera il codice e inseriscilo nel campo proposto nell'applicazione. Fai attenzione: per sicurezza il codice ha una durata limitata ([9]) e quindi, una volta scaduto il tempo limite, il codice viene automaticamente invalidato; sarà pertanto necessario chiedere l'invio di un nuovo codice usa e getta ([10]). Una volta trascritto il codice clicca su "AVANTI" per proseguire;

[8]) L'SMS viene spedito al numero di cellulare indicato sul contratto sottoscritto in filiale.
[9]) Il codice usa e getta ha una validità di 10 minuti.
[10]) Funzionalità disponibile nella pagina visualizzata dall'utente.

4. Dopo aver confermato il codice, ti verrà chiesta l'abilitazione all'invio delle notifiche e all'utilizzo della biometria (se il tuo dispositivo lo prevede). Le due funzionalità servono a:
    a. *Notifiche*: consente al sistema di inviarti sul tuo dispositivo una notifica push che dovrà essere aperta per completare l'operazione che stai eseguendo;
    b. *Biometria*: Per garantirti una migliore user experience e facilitarti le operazioni di accesso e convalida delle operazioni. La biometria ti permetterà di avere un'alternativa all'utilizzo del PIN personale creato al punto 2.

   Clicca sul tasto "CONFERMA" per passare allo step successivo:

5. Conferma l'attivazione della biometria (FaceID/FingerPrint) e avrai concluso il processo di attivazione dello Smart OTP. Il sistema ti porterà direttamente alla home page dell'app.

Ricorda che:

a) Se stai effettuando il primo accesso ti sarà chiesta la modifica della password fornita dalla Banca. Il passaggio, per la tua sicurezza, è obbligatorio e sarà in aggiunta ai passaggi descritti sopra;

b) Lo Smart OTP non può essere installato contemporaneamente su due o più dispositivi;

c) Per i dispositivi:
   a) *Android*: è possibile attivare/utilizzare esclusivamente il riconoscimento tramite FingerPrint (impronta digitale) anche se il dispositivo è abilitato al riconoscimento facciale;
   b) *IOS*: se sul dispositivo è presente esclusivamente il riconoscimento tramite FingerPrint (impronta digitale) verrà attivata quest'ultima mentre se il dispositivo prevede anche il riconoscimento tramite FaceID (riconoscimento facciale) il sistema operativo privilegerà automaticamente quest'ultimo.

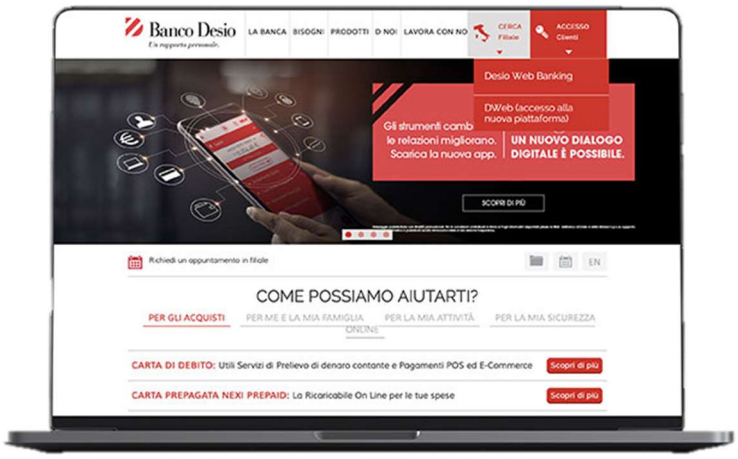
d) Se il tuo smartphone non supporta il riconoscimento tramite biometria dovrai necessariamente utilizzare il PIN personale creato al punto 2 del processo di attivazione.

3. Accesso al sistema DWeb

Mediante SmartOTP dal portale Web

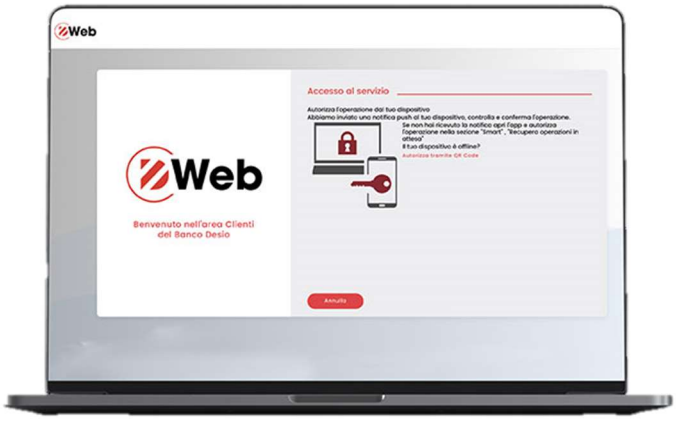
Per utilizzare lo Smart OTP in accesso è necessario preventivamente:

a) aver sottoscritto il contratto SERVIZI DI BANCA TELEMATICA DWEB che prevede come schema di sicurezza Smart OTP ([11]);
b) aver scaricato l'app sul proprio smartphone (cfr. paragrafo "*Scaricare l'app dallo store*";
c) aver attivato Smart OTP sullo smartphone (cfr. paragrafo "*Attivazione dello Smart OTP*").



L'acceso al portale web tramite Smart OTP può avvenire in tre modalità:

1. **Tramite notifica push**
   Dopo aver digitato le proprie credenziali da accesso al servizio, utente e password, il sistema invierà una notifica push sul cellulare su cui è stato attivato SmartOTP.
   E' necessario quindi aprire la notifica e confermare la propria identità tramite digitazione del PIN personale oppure, se abilitato, tramite riconoscimento biometrico.
   Se il riconoscimento avviene con successo il servizio mostrerà la home page del servizio.
   Per utilizzare questa soluzione è necessario che il proprio dispositivo sia collegato alla rete dati oppure sia collegato ad una rete Wi-Fi.



[11]) Per i nuovi clienti/contratti, Smart OTP è attivato come default.

2. **Tramite utilizzo della funzione Smart**
   La soluzione è utilizzabile nel caso in cui la notifica non sia stata ricevuta sul proprio smartphone.
   Per accedere è quindi necessario convalidare l'operazione aprendo l'app e tappando sull'icona disponibile in home page in basso a destra "AUTORIZZA OPERAZIONI DESKTOP" (non è necessario effettuare il login) e poi su "RECUPERA OPERAZIONI".
   Il sistema riconoscerà automaticamente che c'è un'azione in sospeso e proporrà il campo per l'inserimento del PIN personale o dell'impronta digitale.
   Se la digitazione del codice avviene correttamente l'app confermerà l'avvenuto accesso al portale web.

3. **Tramite lettura del QRCode**
   La soluzione è utilizzabile nel caso in cui lo smartphone sia off-line ([12]).
   Dopo l'inserimento delle proprie credenziali all'utente verrà proposta la generazione di un QRCode.
   L'utente è quindi obbligato ad aprire l'app della Banca e a tappare sull'icona disponibile in home page in basso a destra "AUTORIZZA OPERAZIONI DESKTOP" (non è necessario effettuare il login) e poi su "INQUADRA QR CODE".

   Inquadrato il codice l'app chiederà l'inserimento di un codice OTP di 6 cifre.
   Il codice proposto dovrà quindi essere trascritto nell'apposito campo proposto sul web per completate l'accesso al servizio.
   Si precisa che il QRCode è leggibile esclusivamente dall'app della Banca.

[12]) Ovvero sia in assenza di connessione dati o in assenza di connessione Wi-Fi (es: modalità aereo).

Modifica della password di sistema

In occasione del primo accesso o dopo un reset della password, il sistema di sicurezza di DWeb richiede la sostituzione della password fornita dal Banco con una di propria creazione.
Per la sostituzione della password è sufficiente inserire la password originaria consegnata dal Banco nella casella situata vicino alla scritta *Password attualmente in uso*, quindi inserire la nuova password nella casella situata a fianco della scritta *Nuova password* e ripeterla nella casella relativa a *Conferma nuova password*; al termine, confermare l'inserimento della nuova password cliccando su *Modifica*.

La modifica della password verrà richiesta anche alla scadenza dei 180 giorni. Per la sostituzione inserire la *Password in uso* nella casella relativa, quindi inserire la nuova password nella casella posta a fianco della scritta *Nuova password* e ripeterla nella casella relativa a *Conferma nuova password*.
Si suggerisce di effettuare il cambio password periodicamente (tramite il menu Modifica Profilo - Credenziali) per mantenere elevato il livello di sicurezza.

La password è *case sensitive*, cioè considera diverso il carattere maiuscolo dal carattere minuscolo: di conseguenza è necessario fare molta attenzione nell'inserimento del codice.
La password creata dall'utente durante questa procedura non è conosciuta dagli operatori del Banco e non può essere in alcun modo recuperata: di conseguenza, si suggerisce di scrivere la password su un documento o un archivio elettronico prima di digitarla a video e conservarla in luogo sicuro e riservato.
Al termine delle operazioni di modifica, compare a video la pagina "*Home*".

4. Accesso al sistema DMobile

Mediante Smart OTP da App

Per accedere al servizio direttamente da app, è necessario inserire nella home page:

- nella casella "Codice utente" il *codice utente;*
- nella casella "Password" la *password;*

Inseriti i due dati richiesti è quindi necessario cliccare su *Accedi.*
Successivamente in fase di accesso ed in fase di autorizzazione delle operazioni dovrà essere inserito anche un PIN di autenticazione di 5 cifre, censito dall'utente durante il processo installazione dello Smart OTP (di seguito, fase di attivazione del dispositivo smartphone personale). Mediante specifica autorizzazione dell'utente, sui dispositivi dotati di riconoscimento biometrico il PIN potrà essere completamente sostituito dal riconoscimento dell'impronta o dal riconoscimento facciale.

5. Convalida delle operazioni eseguite in DWeb

Mediante SmartOTP da portale web

L'autorizzazione di una disposizione (ad esempio, un bonifico) inizializzata da web è possibile autorizzarla con Smart OTP nelle seguenti tre modalità:

1. **Tramite notifica push**
   Dopo aver compilato e verificato la correttezza dei dati del bonifico, è necessario convalidare la disposizione premendo il tasto "AUTORIZZA". Il sistema quindi invierà una notifica push sul cellulare su cui è stato attivato lo Smart OTP.
   E' necessario aprire la notifica e confermare la propria identità tramite la digitazione del PIN personale oppure, tramite il riconoscimento biometrico.
   Se il PIN o il riconoscimento avviene con successo il servizio convaliderà la disposizione mostrando un apposito messaggio di conferma.
   Per utilizzare questa soluzione è necessario che il proprio dispositivo sia collegato alla rete dati oppure sia collegato ad una rete Wi-Fi.

2. **Tramite utilizzo della funzione Smart**
   La soluzione è utilizzabile nel caso in cui la notifica non sia stata ricevuta sul proprio smartphone oppure sia stata cancellata per errore dall'utente.
   Per convalidare la disposizione è quindi necessario aprire l'app e tappare sull'icona disponibile in home page (non è necessario effettuare il login).

Il sistema riconoscerà automaticamente che c'è un'operazione in sospeso e proporrà il campo per l'inserimento del PIN personale oppure del riconoscimento biometrico.
Se la digitazione del codice o il riconoscimento della biometria avviene correttamente l'operazione verrà regolarmente autorizzata.

3. **Tramite lettura del QRCode**
   La soluzione è utilizzabile nel caso in cui lo smartphone sia off-line ([13]).
   Per autorizzare una disposizione è necessario aprire l'app che riconoscerà automaticamente l'assenza di connessione e proporrà tramite apposita icona la scansione di un codice QRCode.
   Il codice QRCode deve essere generato direttamente da web cliccando su "Genera QRCode".
   Inquadrando il codice e dopo aver digitato il proprio PIN personale il sistema, tramite app, genererà un codice "usa e getta" che dovrà essere trascritto nell'apposito campo disponibile sulla pagina web.
   Se il codice usa e getta viene riconosciuto valido il sistema autorizzerà l'accesso al servizio.
   Si precisa che il QRCode è leggibile esclusivamente dall'app della Banca.

6. Convalida delle operazioni eseguite da DMobile

Autorizzazione delle disposizioni mediante Smart OTP da App

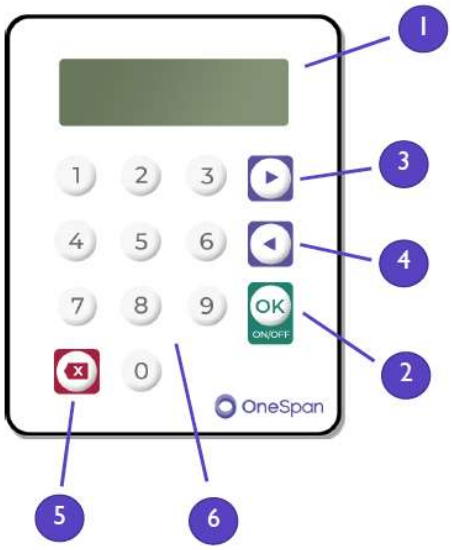
Se stai provando ad effettuare la tua prima disposizione (ad esempio, un bonifico) mediante l'App DMobile, nel momento dell'autorizzazione attraverso lo SmartOTP dovrai inserire manualmente il PIN nell'apposito campo situato in fondo alla schermata riepilogativa; in corrispondenza di questo evento, ti verrà richiesto se vorrai autorizzare le successive operazioni tramite riconoscimento biometrico se previsto dallo smartphone in uso. In caso di consenso, le successive disposizioni potranno essere autorizzare con impronta/riconoscimento facciale.

[13]) Ovvero sia in assenza di connessione dati o in assenza di connessione Wi-Fi (es: modalità aereo).

7. Token fisico (Digipass310)

In alternativa a quanto descritto nei paragrafi precedenti riferiti alla App DMobile che rappresenta la scelta consigliata dal Banco grazie a cui puoi beneficiare della migliore user experience per l'accesso e le disposizioni sui tuoi canali digitali, anche da remoto, potrai richiedere alla tua Filiale di riferimento di fornirti e quindi di poter utilizzare il token fisico Digipass310.

Il token fisico è un dispositivo di autenticazione WYSIWYS ("What you see is what you sign" = "Quello che vedi è quello che firmi") dotato di un ampio display grafico in grado di generare un codice numerico monouso (OTP) valido per l'accesso o per la firma di disposizioni, sia che vengano fatte da canale DWeb che da canale mobile.



1	Schermo a due linee a pixel
2	Bottone di Accensione/Spegnimento
3	Scorrimento del Menu verso Destra
4	Scorrimento del Menu verso Sinistra
5	Cancellazione Dati inseriti
6	Keypad inserimento dati

SPECIFICHE TECNICHE	
Display	71 x 16 dot matrix display
Misure	65 mm (L) 52 mm (W) 4,4 mm (H)
Peso	20 g
Batteria	durata batteria fino a 10 anni

Registrazione del PIN Personale

Per utilizzare le diverse funzioni del token è necessario registrare un codice PIN personale di 5 cifre, che può essere modificato o resettato dall'utente in qualsiasi momento.

Subito dopo la prima accensione viene mostrato il messaggio di benvenuto e richiesto di generare il codice PIN personale:

Il PIN personale di 5 cifre verrà richiesto ogni qual volta verrà acceso il token: questo sistema di sicurezza impedisce a terzi non autorizzati di utilizzare indebitamente lo strumento.

Accesso al servizio con il token fisico

L'accesso al servizio tramite token fisico, indipendentemente dal canale di accesso (app o web), consente all'utente di accedere alla propria area riservata digitando, dopo utente e password, un codice numerico usa e getta.

Il codice OTP (one time password) per convalidare l'accesso può essere generato dal dispositivo seguendo i seguenti passaggi:

1. Accendere il token,
2. Inserire nel token il codice PIN personale di 5 cifre (vedasi paragrafo precedente):

3. Scorrere tra le opzioni del menù fino a raggiungere l'opzione 1.OTP e confermare la scelta:

4. Inserire il codice che il token mostra a video nella procedura di autenticazione dei servizi digitali:

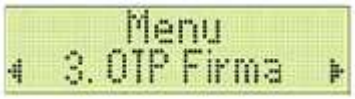
Convalida delle operazioni eseguite

Indipendentemente dal canale su cui si sta eseguendo l'operazione (app o web) potrai autorizzare in modo semplice e veloce le tue disposizioni (ad esempio, un bonifico).

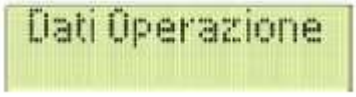
Per effettuare l'autorizzazione il sistema ti chiederà di inserire nell'apposito campo il codice usa e getta generato dal dispositivo in tuo possesso.
Per generare il codice è sufficiente:

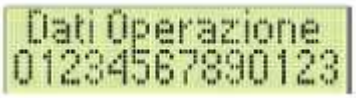
1. Accendere il token,
2. Inserire nel token il codice PIN personale di 5 cifre (vedasi paragrafo precedente):

3. Scorrere tra le opzioni del menù fino a raggiungere l'opzione 3.OTP FIRMA e confermare la scelta:



4. Inserire nel token i dati relativi alla transazione (si tratta di un codice che viene proposto a video dal sistema e viene generato in funzione dell'operazione che si sta autorizzando):





5. Inserire il codice che il token mostra a video all'interno della procedura di disposizione:

Cambio PIN personale del token

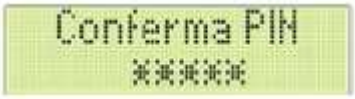
In qualsiasi momento è possibile cambiare il PIN personale al proprio token:

1. Accendere il token,
2. Inserire nel token il codice PIN personale di 5 cifre (vedasi paragrafo precedente):

3. Scorrere tra le opzioni del menù fino a raggiungere l'opzione 3.Cambio PIN e confermare la scelta:

4. Inserire il proprio PIN:

5. Digitare il nuovo codice PIN personale di 5 cifre e confermare nuovamente il suo inserimento:



6. Se l'inserimento del codice PIN coincide con quello precedentemente inserito, il sistema ripropone a video la conferma dell'avvenuta operazione e pertanto il nuovo PIN sostituisce il precedente:

NB: in occasione della configurazione del PIN, il sistema verifica il PIN inserito e avverte l'utente qualora abbia scelto un PIN "debole" (accettandone comunque l'inserimento):

8. Secure Call

In alternativa a quanto descritto nei paragrafi precedenti riferiti all'App DMobile e al Token Fisico, potrai richiedere alla tua Filiale di riferimento di accedere al DWeb Informativo per mezzo della "*Chiamata Sicura",* anche detta *"Secure Call"*.
NB: La "*Secure Call*" ha natura e finalità meramente consultive e, pertanto, non è prevista nei casi in cui il rapporto DWeb sia Dispositivo o Trade.

In fase di accesso al DWeb Informativo, in primis il sistema ti proporrà di inserire il tuo codice utente e la tua password dei servizi online di Banco Desio, dopodiché se le credenziali inserite (codice utente + password) risulteranno corrette, dovrai autenticarti (anche ai sensi della PSD 2) tramite "*Secure Call*", ovvero la chiamata sicura al Numero Verde indicato da Banco Desio.

Il sistema, quindi, ti proporrà una videata dove verranno indicate le istruzioni da seguire per concludere l'autenticazione (forte) per mezzo della "*Secure Call*" ed effettuare – pertanto - l'accesso al DWeb in modo sicuro. Una volta chiamato il numero verde (che viene mostrato a video) con il tuo telefono cellulare – (utenza telefonica comunicata in precedenza a Banco Desio) - sarà visualizzato un codice di sessione di 4 (quatto) cifre. Seguendo le indicazioni fornite a mezzo voce registrata, dovrai inserire il predetto codice sulla tastiera del tuo telefono cellulare ai fini di convalidare l'accesso al sistema. Se il codice risulterà inserito in modo corretto, il sistema convaliderà l'accesso mostrandoti la home page del servizio.

9. Contenuti e Servizi DWeb

Struttura dei Servizi di Banca Telematica DWeb

Di seguito viene illustrata la struttura che caratterizza i Servizi.

La home page

DWeb, a partire dalla home page, è stato progettato per facilitare la consultazione dei propri dati e l'accesso alle varie funzioni disponibili. In sequenza nella home page si trova:

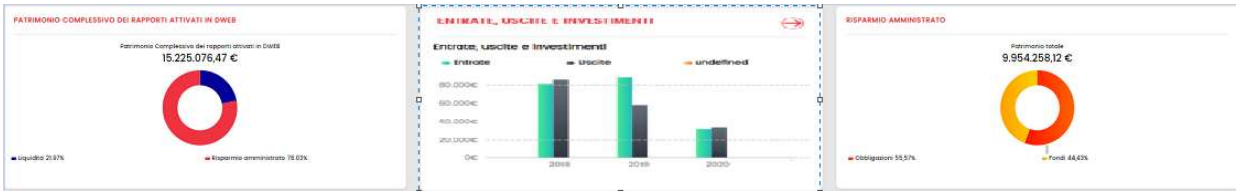
- In alto sulla destra i bottoni di accesso rapido alle funzioni;
- In alto sulla destra il riferimento all'utente connesso;
- Il menù di primo livello rappresentato dalla barra rossa orizzontale dal quale è possibile accedere al menù di secondo livello;

- In centro pagina l'indicazione del rapporto che si sta consultando e relativo saldo;
- In centro pagina l'elenco degli ultimi movimenti;
- Sulla destra un box pubblicitario.

Scorrendo la pagina verso il basso sono disponibili:

- La buca di ricerca (o *chatboat*) che consente all'utente di interagire con il sistema in quanto il software elabora l'istruzione (scritta) impartita dall'utente;
- L'elenco delle principali funzioni utilizzate dall'utente che possono essere cliccate per accedere direttamente alla specifica funzione;
- L'elenco delle operazioni 1click salvate dall'utente ovvero le operazioni già disposte in precedenza e ripetibili con un semplice click sulla loro etichetta;

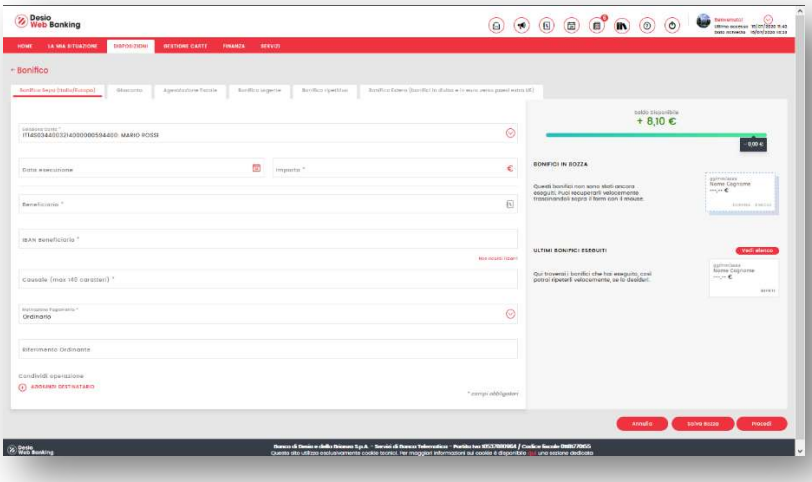
- La sezione dedicata ai widget, ovvero le applicazioni che offrono diverse elaborazioni dei dati estrapolati dai movimenti di conto corrente e dai dossier titoli.



Le altre pagine del Dweb

Le altre pagine del DWeb, più tipicamente quelle che vengono rappresentate una volta effettuato l'accesso alla specifica funzione, sono così strutturate:

- Se previsto, in alto è disponibile un menù di terzo livello. Nell'esempio sotto, la pagina di esecuzione dei bonifici, sono riportate le diverse tipologie di bonifico che l'utente può impartire tramite il servizio. Per accedervi è sufficiente cliccare sull'etichetta desiderata;
- Al centro della pagina il form di inserimento della disposizione con l'indicazione di tutti i campi obbligatori per l'esecuzione della disposizione stessa;
- Sulla destra in alto il saldo del rapporto su cui si sta eseguendo la disposizione. A fronte dell'inserimento dell'importo della disposizione, il saldo verrà aggiornato in anteprima;
- Subito sotto al saldo sono riportate le disposizioni che sono state salvate in BOZZA. Per eseguirle è sufficiente cliccare sul tasto "Esegui" oppure tenere cliccato il tasto sinistro del mouse sulla disposizione e trascinarla all'interno del form di inserimento (drag&drop);
- Le ultime disposizioni eseguite. Anche in questo caso per ripetere l'operazione è possibile cliccare sul tasto "Ripeti" oppure tenere cliccato il tasto sinistro del mouse sulla disposizione e trascinarla all'interno del form di inserimento (drag&drop);
- In basso a destra i tasti funzionali per gestire l'operazione



Le principali funzioni disponibili

Di seguito vengono illustrate le principali funzioni che possono essere eseguire con i Servizi DWeb (cfr. tabella "*Funzioni presenti in DWeb Banking Light – DWeb Banking – DWeb Trade Base – DWeb Trade Avanzato – DWeb Trade Plus – DMobile SMS. Sempre – DMobile. Sempre*").
Le funzioni sono rese disponibili all'utente in relazione al servizio scelto e al profilo creato.

Il profilo:

Consente di accedere a:

- Modifica profilo
  - Account

    Attraverso questa funzione è possibile:
    1. Creare un codice ALIAS personale in sostituzione del codice utente fornito dalla Banca (03440…). Il codice Alias può quindi essere utilizzato in accesso in alternativa al codice utente;
    2. Modificare la password personale di accesso in qualsiasi momento;
    3. Bloccare in autonomia la propria utenza in caso di necessità;
    4. Impostare/modificare l'immagine di profilo;
    5. Visualizzare i propri recapiti;
  - Credenziali

    Attraverso questa funzione è possibile:
    1. Modificare la password personale di accesso in qualsiasi momento;
    2. Modificare in qualsiasi momento le risposte alle domande segrete valorizzate obbligatoriamente in occasione del primo accesso a sistema;
  - Comunicazioni

Consente di vedere l'elenco dei rapporti agganciati al servizio e l'indicazione del canale utilizzato per l'invio delle comunicazioni (es: estratti conto, contabili, ecc…).

- Rapporti
  Consente di vedere in elenco i dettagli dei rapporti agganciati al servizio e, per ognuno di essi, creare un codice ALIAS. Una volta impostato il codice alias andrà a sostituirsi all'intestazione del rapporto.

  In calce alla pagina è presente la funzione "Imposta rapporti predefiniti" con la quale è possibile impostare, per le principali funzioni del servizio, il rapporto che si desidera immediatamente visualizzare all'apertura della specifica funzione.

- Massimali operativi
  Consente di verificare quali sono i massimali dispositivi associati al contratto/utente oltre a indicare gli utilizzi e i residui (mese e giorno).
  Inoltre sono presenti le funzioni che rientrano nel controllo dei massimali.

- Regole
  Consente di creare/modificare/eliminare regole personalizzate per la categorizzazione dei movimenti di conto corrente.

- Blocca account
  Consente di bloccare in autonomia la propria utenza in caso di necessità.

- Esci
  Consente la chiusura della sessione di lavoro.

L'accesso rapido:

In sequenza, da sinistra verso destra, consente di accedere a:

- Messaggi;
- News;
- Rubrica;
- Calendario;
- Documenti;
- Web Collaboration;
- Guide e Faq;
- Help;
- Chiudi sessione.

All'interno della sezione "Documenti" saranno depositate ([14]) le seguenti tipologie di documentazione, anche ai fini della rendicontazione relativa ai Servizi Finanziari forniti nel rispetto dei Contratti Base.

CONTI CORRENTI / ESTERO:
Estratto conto capitale e scalare euro / valuta
Comunicazione sconfinamento consistente euro / valuta
Riepilogo annuale delle spese euro / valuta
Estratto conto scalare di estinzione
Estratto conto scalare liquidazione senza estinzione
Estratto conto capitale giornaliero
Estratto conto scalare mensile
Estratto conto unificato
Contabile SEPA
Contabili estero
Riepilogo spese conto corrente estero
Lettera per sconfinamento continuativo
Estratto conto estero
Contabile riepilogativa euro valuta
Contabile riepilogative ri.ba
Certificazione Addebiti Cliente D.L. 78/2010
DEPOSITI A RISPARMIO:
Comunicazione Annuale Depositi
MUTUI:
Lettere certificazioni annuali
Avviso di scadenza rata
LEASING:
Fatture
Prospetto contabile annuale
TRASPARENZA:
Documenti di sintesi periodici
Proposta di modifica unilaterale del contratto
GUIDA AI SERVIZI DI BANCA TELEMATICA DWEB
COMUNICAZIONI E/O DOCUMENTI AI SENSI DEL CONTRATTO SERVIZI DI BANCA TELEMATICA
DOCUMENTI FIRMATI MEDIANTE FIRMA DIGITALE
DOCUMENTI FIRMATI MEDIANTE FIRMA ELETTRONICA AVANZATA
DOCUMENTI SERVIZI DI INVESTIMENTO:
Estratto conto titoli
Rendiconto costi ed oneri
Comunicazioni riguardo all'esecuzione degli ordini (c.d. nota informativa)
Comunicazioni varie inerenti all'operatività dei servizi di investimento
Documenti ricevuti su supporto durevole elettronico

[14]) In funzione delle specifiche condizioni del rapporto intrattenuto dal cliente.

Il menù di primo livello:

Il menù "HOME"

Il menù è diviso in tre sezioni:

   a. La **prima sezione** permette di selezionare i conti correnti attivi in DWeb con esposizione del saldo disponibile e i movimenti: sono indicati anche i depositi vincolati (Time Deposit) con il dettaglio delle operazioni.
   b. è possibile l'esportazione in pdf.

2. la **sezione centrale** permette al cliente di entrare direttamente nelle funzioni maggiormente utilizzate;
3. la **terza sezione** – *Le mie applicazioni* - riporta in formato grafico in tre box:
   a. la distribuzione del patrimonio in base ai servizi attivi in DWeb;
   b. l'andamento delle entrate e uscite dei conti correnti attivi su DWeb;
   c. focus di dettaglio sul patrimonio presente sui dossier amministrati attivi in DWeb.

Il menù "LA MIA SITUAZIONE"

All'interno del menù è possibile trovare:

- Saldo e movimenti
- Elenco Pagamenti
- Movimenti prepagata Nexi Prepaid
- Finanziamenti
- Assegni
- Elenco mandati SDD
- Elenco Depositi Vincolati

Il menù "DISPOSIZIONI"

All'interno del menù è possibile trovare le Funzioni dispositive relative al Servizio DWEB Banking

- Bonifico

Bonifici Sepa

Con questa funzione è possibile disporre bonifici a favore di conti correnti c/o istituti di credito nella area Sepa.

Cliccando sulla funzione *Bonifici Sepa* si apre direttamente la schermata di compilazione del bonifico. In questo riquadro viene visualizzata la maschera di inserimento bonifici. La parte sinistra della schermata consente la visualizzazione dei bonifici disposti in precedenza, la parte destra (*Nuovo bonifico*) permette l'inserimento di un nuovo bonifico.

Nella finestra visualizzata vanno inseriti tutti i dati richiesti; al termine, cliccando sul pulsante *Procedi*, il bonifico passa alla fase di autorizzazione.

Nella schermata di autorizzazione della disposizione è possibile verificare i dati inseriti nella fase precedente e autorizzare o annullare la disposizione preparata.

La revoca è possibile entro le ore 15,00 della data di esecuzione (salvo eventuale validazione anticipata da parte della filiale).

Bonifico Istantaneo (SCT instant)
Con questa funzione, selezionando l'apposito flag, è possibile disporre Bonifici SEPA nella modalità Istantanea (*SCT instant)*.
L'importo massimo consentito è 15.000 euro ed il servizio è disponibile/attivo 365 giorni all'anno (anche nei giorni festivi), 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Cliccando sulla funzione *Bonifici Sepa* si apre direttamente la schermata di compilazione del bonifico. In questo riquadro viene visualizzata la maschera di inserimento bonifici. La parte sinistra della schermata consente la visualizzazione dei bonifici disposti in precedenza, la parte destra (*Nuovo bonifico*) permette l'inserimento di un nuovo bonifico.
Nella finestra visualizzata vanno inseriti tutti i dati richiesti; al termine, cliccando sul pulsante *Procedi*, il bonifico passa alla fase di autorizzazione.
Nella schermata di autorizzazione della disposizione è possibile verificare i dati inseriti nella fase precedente e autorizzare o annullare la disposizione preparata.

Per l'esecuzione del bonifico istantaneo, nella schermata di compilazione della disposizione, è necessario spuntare l'apposito campo "*Esegui come bonifico istantaneo*".

Solo in occasione del primo bonifico istantaneo che si sta eseguendo, l'utente visualizzerà un messaggio informativo con le condizioni di utilizzo del servizio. Il messaggio dovrà essere visionato e accettato obbligatoriamente per poter utilizzare la specifica funzione e proseguire con l'invio della disposizione.

Il bonifico Istantaneo può essere impartito solo nei confronti di beneficiari il cui conto di pagamento sia aperto presso un prestatore di servizi di pagamento che abbia anch'esso aderito allo Schema SEPA Instant Credit Transfer e il cui IBAN sia già noto al Cliente ordinante, ossia si tratti di un IBAN destinatario di Bonifici SEPA (inclusi gli istantanei) già disposti dal Cliente medesimo almeno nei 4 (quattro) giorni prima dell'ordine di "Bonifico Istantaneo" medesimo.

Dopo l'autorizzazione della disposizione che avviene sempre tramite l'inserimento della SCA (Strong Costumer Authentication), il denaro trasferito sarà disponibile sul conto del beneficiario entro pochi secondi. Per questo motivo, una volta autorizzata, l'operazione non sarà più possibile revocarla/bloccarla/stornarla.

L'invio di bonifici istantanei è consentito solo ed esclusivamente verso banche o prestatori di servizio di pagamento anch'essi aderenti allo Schema SEPA Instant Credit Transfer.

Bonifico Urgente
Con questa funzione è possibile disporre bonifici SEPA con valuta in giornata per il beneficiario.
Cliccando sulla funzione *Bonifici Urgente* si apre direttamente la schermata di compilazione del bonifico. In questo riquadro viene visualizzata la maschera di inserimento bonifici. La

parte sinistra della schermata consente la visualizzazione dei bonifici disposti in precedenza, la parte destra (*Nuovo bonifico urgente*) permette l'inserimento di un nuovo bonifico.
Nella finestra visualizzata vanno inseriti tutti i dati richiesti; al termine, cliccando sul pulsante *Procedi*, il bonifico passa alla fase di autorizzazione.
Nella schermata di autorizzazione della disposizione è possibile verificare i dati inseriti nella fase precedente e autorizzare o annullare la disposizione preparata.

Per disposizioni inserite dopo le ore 15,00 la data di esecuzione passa al giorno successivo. On-line non è possibile la revoca del bonifico urgente.

Bonifico Estero (bonifici in divisa e in euro verso paesi extra UE)
Con questa funzione è possibile disporre bonifici in euro e in divisa (fra quelle disponibili nel menù a tendina) destinati a paesi extra UE. Cliccando sulla funzione si apre la pagina dove inserire i dati necessari per l'esecuzione del bonifico.

Dopo l'inserimento di tutti i dati, cliccare sul pulsante "*Procedi*" per procedere alla fase di autorizzazione. Nella schermata di autorizzazione della disposizione è possibile verificare i dati inseriti nella fase precedente e autorizzare, modificare o annullare il bonifico predisposto.

Nota bene
Durante la fase di inserimento di una disposizione è possibile selezionare l'opzione di addebito delle spese e commissioni del bonifico.
Nel campo "*Addebito Spese*" è possibile scegliere fra:
- **Ripartite (SHA):** l'ordinante e il beneficiario si accollano le spese e commissioni della propria Banca (spese suddivise) - *opzione di default*;
- **Ordinante (OUR):** l'ordinante si accolla anche le spese e commissioni della Banca del beneficiario (tutte le spese a carico dell'ordinante);
- **Beneficiario (BEN):** il beneficiario si accolla anche le spese e commissioni della Banca dell'ordinante (tutte le spese a carico del beneficiario).

Bonifico Ripetitivo
La nuova funzione consente all'utente DWeb di disporre on-line bonifici ripetitivi. Oltre all'inserimento di tutti i dati necessari all'esecuzione del bonifico è possibile inserire le seguenti caratteristiche per definire periodicità ed importo della disposizione:

- Periodicità: Settimanale – Decadale – Quindicinale – Mensile – Bimestrale – Trimestrale – Quadrimestrale – Semestrale – Annuale
- Importo: Fisso – Variabile
- Tipo disposizione: A revoca – Per numero rate – A scadenza

A seconda della selezione, il form di inserimento della disposizione si completerà con i campi necessari all'esecuzione della disposizione (es: se l'importo è variabile, accanto ad ogni mese selezionato dovranno essere compilati i campi dell'importo).
L'inserimento della disposizione può avvenire in qualunque momento, purché la data di esecuzione sia pari almeno al secondo giorno lavorativo dalla data di inserimento.

Cliccando sulla singola disposizione è possibile ottenere il dettaglio della disposizione.
Su una disposizione già inserita è possibile eseguire le seguenti operazioni:

A) MODIFICA = permette di modificare una disposizione già inserita.
I valori/parametri modificabili sono:
- Importo;
- Scadenza (solo per disposizioni "A scadenza");
- IBAN del beneficiario;
- Descrizione del pagamento.

B) SOSPENSIONE = permette di sospendere una disposizione già inserita interrompendo così la produzione dei movimenti contabili.
La sospensione può essere:
- Da una data specifica
- Compresa in un intervallo di date

Lo stato della disposizione sarà uguale a "S" (Sospesa).
C) RIATTIVAZIONE = permette di riattivare una disposizione già inserita e precedentemente sospesa riprendendo così la produzione dei movimenti contabili.

Lo stato della disposizione sarà uguale a "A" (Attiva).
D) REVOCA = permette di interrompere una disposizione già inserita bloccando così la produzione dei movimenti contabili prima che si esaurisca la disposizione stessa.

Lo stato della disposizione sarà uguale a "R" (Revocata).
Tutte le operazioni sopra descritte, per essere confermate, necessitano dell'inserimento della Strong Authentication.
Le funzioni sopra indicate hanno effetto immediato sullo "stato" del bonifico.
Per garantire un elevato grado di sicurezza, oltre alla verifica del saldo disponibile del conto corrente dell'ordinante, questa tipologia di pagamento sarà soggetta alla verifica del massimale assegnato al profilo del cliente (giornaliero/mensile).

Ricarica Cellulare

E' possibile effettuare ricariche telefoniche su un qualsiasi numero telefonico gestito dai principali operatori italiani. Per effettuare la ricarica va prima di tutto selezionato il rapporto d'addebito; successivamente vanno indicati il gestore telefonico alla cui rete appartiene il numero da ricaricare e il numero telefonico su cui deve essere accreditata la ricarica.
Una volta inserite queste informazioni (tutte obbligatorie) si può proseguire nell'operazione cliccando su Procedi.

Nella seconda pagina è possibile selezionare il taglio della ricarica.

Bollettino Postale

Questa funzionalità consente di pagare i bollettini postali mediante addebito diretto sul proprio conto corrente.

Sono previste due tipologie di bollettini:

- In bianco (codice 123);
- Premarcato (codice 896, se importo precompilato, o 674 se definito dall'utente).

Si consiglia di disporre il pagamento rispettando un tempo utile di almeno due giorni lavorativi antecedenti la scadenza facciale del bollettino.

Pagamento Bollettino Postale in bianco

Cliccando sul pulsante *Bollettino Bianco*, si apre la finestra di inserimento dei dati specifici[15].
È possibile, in questa fase, selezionare anche il rapporto sul quale addebitare il pagamento.
È inoltre consentito fissare la data di esecuzione del pagamento indicandola nella casella *Data esecuzione addebito* (oppure utilizzando l'apposito calendario) ([16]).
Al termine dell'inserimento, cliccando sul pulsante *Procedi*, il bollettino postale passa alla fase di autorizzazione.
Nella schermata di autorizzazione della disposizione è possibile verificare i dati inseriti nella fase precedente e autorizzare o annullare la disposizione preparata.

Pagamento bollettino premarcato

Cliccando sul pulsante *Bollettino premarcato*, si apre la finestra di inserimento dei dati specifici ([17]).
È possibile, in questa fase, selezionare anche il rapporto sul quale addebitare il pagamento.
È inoltre consentito fissare la data di esecuzione del pagamento indicandola nella casella *Data esecuzione addebito* (oppure utilizzando l'apposito calendario).
Al termine dell'inserimento, cliccando sul pulsante *Procedi*, il bollettino passa alla fase di autorizzazione.
Nella schermata di autorizzazione della disposizione è possibile verificare i dati inseriti nella fase precedente e autorizzare o annullare la disposizione preparata.

- <u>Bollettino Freccia</u>

  Il bollettino bancario Freccia è uno strumento di incasso tramite trasferimento elettronico di fondi, pagabile in qualsiasi sportello bancario, anche se non si è titolari di un conto corrente. Materialmente si tratta di modulo standardizzato, precompilato e inviato al debitore da parte dell'azienda creditrice. Lo utilizzano enti e aziende che devono ricevere con una certa frequenza pagamenti di medio importo, come spese condominiali, rette universitarie, bollette e rate di vario genere.
  Ecco gli elementi che è possibile osservare su un bollettino Freccia:

  - Importo;
  - codice identificativo alfanumerico;
  - causale;
  - data di scadenza;
  - riferimenti e coordinate bancarie del creditore;

[15]) L'asterisco indica che l'informazione deve essere obbligatoriamente indicata.
[16]) Indicando una data di esecuzione successiva, l'operazione resta sospesa fino al raggiungimento della data indicata. Fino alle ore 18,00 del giorno precedente la data di esecuzione è possibile annullare il pagamento.
[17]) L'asterisco indica che l'informazione deve essere obbligatoriamente indicata.

- indicazione del debitore.

L'importo versato sarà accreditato sul conto corrente indicato dall'azienda creditrice, la quale sarà avvertita dell'avvenuto pagamento dalla propria banca, secondo le modalità concordate.
Cliccando sul menù *Bollettini Freccia*, la procedura presenta la maschera per l'inserimento di un nuovo bollettino).
Dovranno essere indicati i seguenti dati:

- Rapporto di addebito (selezionabile dal menu a tendina);
- Codice pagamento;
- Coordinate del creditore;
- Importo;
- Cin Importo;
- Cin Intermedio;
- Cin Complessivo;
- Carattere esenzione.

Una volta inseriti i dati richiesti, cliccando su *Procedi* si passa alla fase successiva di autorizzazione. La procedura, oltre ai dati inseriti, evidenzia anche il beneficiario e le eventuali commissioni.

- F24

F24 standard
Questa opzione consente la presentazione in forma telematica dei modelli F24.
La delega unica F24 è il modello che va utilizzato per pagare:

- ✓ Imposte sui redditi e ritenute alla fonte;
- ✓ Iva;
- ✓ Tasi;
- ✓ Imposte sostitutive delle Imposte sui redditi e dell'Iva;
- ✓ Irap;
- ✓ Addizionale Regionale o Comunale all'Irpef;
- ✓ Contributi e premi Inps, Inail, Enpals, Inpdai;
- ✓ Interessi in caso di pagamento rateale;
- ✓ Ritenute d'acconto;
- ✓ Diritti camerali.

Va utilizzata inoltre per pagare tutte le somme dovute (compresi interessi e sanzioni) in caso di:

- ✓ Liquidazione e controllo formale della dichiarazione;
- ✓ Avviso di accertamento;
- ✓ Avviso di irrogazione sanzioni;
- ✓ Accertamento con adesione (concordato);
- ✓ Conciliazione giudiziale;
- ✓ Ravvedimento.

Per le accise c'è un modello F24 modificato, "F24 Accise".
F24 Elementi Identificativi

Utilizzato per gli acquisti di auto da immatricolare provenienti da stati membri della Unione Europea

F24 Semplificato

Utilizzato per le imposte erariali, regionali e degli enti locali.

Selezionando *F24* dal menù *Pagamenti*, la procedura si predispone per l'inserimento di un nuovo modello. La parte sinistra della schermata consente la visualizzazione dell'elenco delle deleghe F24 inserite, sulla base dei parametri di default o impostati tramite il menu Ricerca Avanzata, la parte destra (*Delega F24*) permette l'inserimento di una nuova delega. Selezionato il modello di F24, la compilazione prevede la digitazione dei campi delle pagine elettroniche corrispondenti alle sezioni del modulo cartaceo F24 e rispondono alle regole del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Terminata la compilazione del modello, premendo sul pulsante *Prosegui*, la procedura esegue un controllo completo del modulo presentato, come se l'utente fosse allo sportello e gli eventuali errori commessi durante la compilazione, saranno evidenziati.

Nel caso di errori, non sarà possibile confermare la delega e portarla allo stato successivo, ma solo ritornare alla compilazione del modulo F24.

Nel caso di inserimento corretto, si passerà alla fase di autorizzazione; questa mostra il modulo compilato con il calcolo dei totali parziali e generale.

Cliccando su *Annulla*, l'operazione termina e i dati inseriti cancellati.

Cliccando su *Modifica*, si ritorna alla videata precedente che permette la modifica di quanto già digitato.

E-Billing/C-BILL/Pago PA

Questa funzionalità rappresenta un innovativo servizio che consente a cittadini e imprese la visualizzazione dei dati e il pagamento elettronico di bollette e utenze emesse dalla Pubblica Amministrazione e Aziende private attraverso multicanalità bancaria. Cliccando *E-Billing*, si apre la finestra di Pagamento diretto e Gestione Pagamenti.

Di default si apre la schermata di inserimento Nuovo Pagamento. Cliccando sul pulsante *Gestione Pagamenti* si apre la finestra di ricerca Biller.

Cliccando sul pulsante Pagamento Diretto si apre la finestra di inserimento dati bolletta.

RAV

Il RAV (Ruoli Mediante Avviso) è un tipo di bollettino utilizzato dai concessionari che trattano la riscossione di somme iscritte a ruolo, come ad esempio le sanzioni per violazioni del codice della strada, le tasse sulle concessioni governative, sulla nettezza urbana, l'iscrizione agli albi professionali.

Cliccando sulla voce di menu *RAV*, il sistema visualizza la pagina per l'inserimento di un nuovo pagamento. La funzione è operativa h24; dopo le 19,30 le disposizioni verranno prese in carico automaticamente il giorno successivo. E' possibile imputare una data di pagamento successiva a quella di inserimento. E' possibile revocare una disposizione con DWeb entro le ore 18,00 del giorno precedente la data di pagamento. Oltre questo termine è necessario rivolgersi alla propria Filiale.

Dopo aver selezionato il rapporto di addebito dalla relativa casella, inserito i dati obbligatori e aver cliccato su *Procedi*, si apre la pagina di conferma definitiva. La procedura verifica i dati inseriti e visualizza anche la data di valuta e le eventuali commissioni,
Se si decide di annullare l'operazione, la procedura si riposiziona sulla videata iniziale di inserimento nuovo pagamento; viceversa, il sistema chiede l'autorizzazione.

MAV

Il MAV (Pagamento Mediante Avviso) è un bollettino particolarmente adatto per i soggetti che devono incassare somme frazionate come quote condominiali o rate scolastiche. Generalmente è emesso da alcuni enti pubblici quali scuole, amministrazioni locali, comuni ma anche da condomini e società finanziarie che gestiscono il credito al consumo
La funzione di pagamento MAV è selezionabile dal menu *Pagamenti*
Selezionando la voce *MAV* si può scegliere fra:

- Elenco MAV
- Nuovo pagamento MAV

Tramite il comando *Nuovo pagamento MAV* è possibile inserire i dati necessari per il pagamento di un nuovo MAV, ed in dettaglio:

- Rapporto addebito
- Numero del pagamento
- Data pagamento
- Importo

Impostando una data scadenza/pagamento futura è possibile programmare l'esecuzione della disposizione a data futura.
Al termine dell'inserimento dei dati, selezionando il comando *Procedi* la procedura verifica i dati inseriti (lunghezza e strutturazione del codice del pagamento, la data di scadenza, l'importo e le abilitazioni del rapporto scelto per l'addebito); oltre ai dati digitati, la procedura espone la data di valuta e le eventuali commissioni, e se quanto inserito è corretto il sistema chiede l'autorizzazione.

La data di valuta dell'operazione corrisponde al giorno di scadenza/pagamento.
La quietanza di pagamento può essere stampata o estratta in formato Adobe Acrobat Reader (.pdf) consultando l'elenco il menù "Comunicazioni" a partire dal quarto giorno lavorativo successivo alla data di pagamento.

Riba in Scadenza

La funzione Ri.Ba. in scadenza consente il pagamento delle Ricevute Bancarie emesse a valere sul proprio codice fiscale e/o Partita Iva. Cliccando sul pulsante si accede ad una schermata che espone il codice fiscale/Partita Iva del titolare in un menu a tendina dal quale è possibile selezionare il dato su cui effettuare la ricerca.
Selezionato il dato interessato viene visualizzato l'elenco delle ricevute bancarie collegate allo stesso.
Dopo aver selezionato il conto di addebito e le Ri.Ba. da pagare è necessario cliccare sul tasto "Procedi", per accedere alla schermata di autorizzazione.

La quietanza di pagamento "*CONTABILE RIEPILOGATIVA RI.BA."* sarà disponibile due giorni lavorativi dopo la data di pagamento nel menu "*Comunicazioni"* presente nel menu "*Il mio conto".*
Il pagamento delle Ri.Ba. è consentito solo nella giornata di scadenza delle stesse e, se festiva, il pagamento potrà essere effettuato nella prima giornata lavorativa successiva.
La funzione è attiva dalle ore 2.00 alle ore 19.00 e le ricevute scadute e non pagate non saranno più visibili dal giorno successivo la scadenza.
La revoca di una disposizione autorizzata non è possibile via web.

Ricarica Prepagata Nexi Prepaid

Questa funzionalità consente di ricaricare la carta Nexi Prepaid mediante addebito diretto sul proprio conto corrente.

Per effettuare una ricarica è necessario:

- Selezionare dal menu a tendina (se titolare di più carte) la carta "Nexi Prepaid" da ricaricare.

In alternativa

- Inserire nell'apposito campo il numero (PAN) della tessera da ricaricare. In questo caso è possibile ricaricare qualunque tessera "Nexi Prepaid" purché emessa da Banco Desio.

Successivamente

- Digitare l'importo da ricaricare. L'importo minimo di ricarica è di 25 €.

Una volta autorizzato il pagamento, il sitema notifichèrà a video l'avvenuto inoltro al sistema dell'operazione. In aggiunta, alla casella di posta elettronica dell'utente, verrà recapitato un messaggio di conferma.
La ricarica effettuata on-line sarà conteggiata immediatamente nella disponibilità della carta, mentre il movimento di ricarica sarà visibile, nell'elenco movimenti della carta, il giorno lavorativo successivo alla data dell'operazione.

Servizio Plick

Il servizio Plick consente ai clienti di trasferire somme di denaro dal proprio conto corrente, ad altro beneficiario che viene individuato dall'ordinante esclusivamente attraverso il numero di cellulare o l'indirizzo e-mail, pertanto non è necessario che il cliente conosca l'IBAN del beneficiario[18]. Il trasferimento di denaro può essere eseguito in tutta l'Area SEPA.

Per effettuare un Plick è necessario accedere alla specifica funzione presente nel menù pagamenti indicando i dati richiesti necessari all'esecuzione della disposizione:

a. il nome e cognome del beneficiario;
b. il numero di cellulare o l'e-mail del beneficiario del pagamento;
c. l'importo che si desidera inviare;
d. la causale del pagamento;

[18] Se inserito il beneficiario sarà obbligato ad incassare la somma del Plick su quell'IBAN.

e. L'IBAN del beneficiario (facoltativo)[19]

E' possibile trasferire somme di denaro per un importo massimo di € 5.000,00 per singolo Plick nel rispetto dei massimali dispositivi concordati per il servizio DWeb.

Per importi superiori a € 500,00 (compreso) sarà richiesta obbligatoriamente la generazione di un PIN di sicurezza[20].
Il PIN, da comunicare al beneficiario a cura dell'ordinante, sarà indispensabile al beneficiario per effettuare l'incasso del Plick.

Una volta inviato, il Plick è irrevocabile. Il beneficiario può tuttavia rifiutare il Plick.

Il canale di inoltro del messaggio, inviato al beneficiario per incassare il Plick, varierà in funzione di quanto indicato dell'ordinante durante l'esecuzione della disposizione, e cioè:

- Se indicato il numero di cellulare -> verrà inviato un messaggio WhatsApp o in subordine un messaggio SMS[21];
- Se indicato l'indirizzo di posta elettronica -> verrà inviato un messaggio e-mail.

Sarà quindi cura del beneficiario accettare l'incasso del Plick aprendo il messaggio ricevuto ed indicando il proprio IBAN su cui accreditare la somma del Plick (salvo che vi abbia già provveduto il cliente in sede di invio del messaggio).

Il beneficiario avrà trenta (30) giorni di calendario per accettare il Plick.
Dopo tale periodo il Plick scadrà e non sarà più possibile incassarlo.
Non è possibile effettuare pagamenti Plick con data futura.

Servizio Bancomat Pay

BANCOMAT Pay® è il servizio di pagamento digitale offerto da Bancomat S.p.A che, grazie allo smartphone e all'associazione dell'IBAN/numero di cellulare, permette di pagare in modo semplice e veloce (anche online) presso tutti gli esercenti convenzionati e di inviare e ricevere denaro in tempo reale 7 giorni su 7 e h24, senza nemmeno conoscere l'IBAN del beneficiario.

L'App BANCOMAT Pay® permette di eseguire le seguenti operazioni tramite smartphone (previa attivazione del servizio stesso):

1) Scambio di denaro fra privati titolari dell'App BANCOMAT Pay®;
2) Invio di denaro a privati anche non titolari dell'App BANCOMAT Pay®;
3) Pagamenti di beni e servizi da parte di titolari dell'App BANCOMAT Pay® presso Esercenti Convenzionati nelle seguenti modalità operative:

[19] Cfr nota 18
[20] Il PIN viene generato automaticamente dal sistema dopo aver cliccato su "Genera PIN".
[21] Ad esempio il canale SMS viene utilizzato nel caso in cui il beneficiario non abbia installato l'app di WhatsApp oppure nel caso in cui, in quel momento, il cellulare del beneficiario sia sprovvisto di connessione dati su proprio dispositivo.

4) Inizializzazione di una richiesta di pagamento mediante ricerca dell'Esercente (condotta ad esempio mediante l'utilizzo della geolocalizzazione) disponibile in APP BANCOMAT Pay®. Il Pagamento avviene sempre tramite APP del Titolare e la soluzione Cassa dell'Esercente o la App dell'Esercente;
5) Pagamenti di beni e servizi a favore della Pubblica Amministrazione attraverso il Nodo PagoPA (ove disponibile);
6) Partecipazione a Programmi a Premi indetti da Bancomat all'interno della sezione BancomatPlay – adesione facoltativa e non obbligatoria a cura dell'utente utilizzatore.

Il servizio BANCOMAT Pay® viene erogato attraverso l'App omonima di proprietà del Circuito Bancomat S.p.A e alla quale Banco Desio ha aderito. Per poter usufruire del servizio BANCOMAT Pay® è quindi necessario possedere uno smartphone con sistema operativo compatibile (Android – iOS - Huawei) e avere un conto corrente attivo presso il Banco Desio, nonché un contratto di Home Banking DWeb dispositivo. Sarà infatti tramite il servizio di internet banking (DWeb o DMobile) che l'utente interessato al servizio potrà avviare la richiesta per ottenere l'abilitazione al servizio.

In DWeb o DMobile, all'interno del menù relativo a BANCOMAT Pay® è possibile:
- Attivare il servizio e la relativa App attraverso un percorso guidato;
- Gestire il proprio profilo associato all'App, visualizzare i propri riferimenti (numero di cellulare, indirizzo mail e conti correnti associati al servizio);
- Monitorare i pagamenti eseguiti o ricevuti attraverso l'App (solo scambio di denaro P2P);
- Modificare i rapporti di conto corrente associati al servizio;
- Alzare o abbassare a piacimento (sempre nel rispetto del limite massimo consentito) i limiti per i trasferimenti di denaro;
- Disattivare il servizio.

Come attivare il servizio
Prima di scaricare l'App BANCOMAT Pay®, è necessario attivare il servizio o dal DWeb (dal Menù *Disposizioni* → *Attivazione Bancomat Pay*) o dall'App DMobile (dal Menù *Pagamenti* → *Attivazione Bancomat Pay*).

Una volta seguito l'iter guidato per l'attivazione di BANCOMAT Pay® (in primissima battuta verrà richiesto di scegliere il conto corrente presso cui agganciare l'App BANCOMAT Pay® e in seguito di confermare l'operazione attraverso la Stong Costumer Authentication (Pin/biometria/OTP) verrà mostrato un codice di attivazione, o, in alternativa, un codice QR Code e bisognerà:

1) Scaricare l'App BANCOMAT Pay® dallo store ufficiale del dispositivo smartphone in uso (Google Play, APP Store e App Gallery) e avviare il processo di attivazione dall'App;
2) Concedere le autorizzazioni richieste (notifiche, rubrica, posizione, ecc.);
3) Scegliere **Banco Desio** quale Istituto con cui abilitarsi;
4) Inserire il numero di cellulare sul quale utilizzerà l'App stessa;

5) Inquadrare dall'App BANCOMAT Pay® il codice QR (opzione consigliata) che nel frattempo viene mostrato a video su DWeb o, in alternativa, digitare il codice di attivazione presentato a video su DWeb o su DMobile;
6) Definire il proprio PIN personale per BANCOMAT Pay®.

Al termine avrai la possibilità di utilizzare lo stesso sistema di sblocco del dispositivo (fingerprint, riconoscimento facciale o PIN) anche per accedere e autorizzare le operazioni tramite BANCOMAT Pay®.

Il servizio BANCOMAT Pay® è soggetto a specifici massimali dispositivi che si distinguono tra massimali per scambio di denaro e massimali per pagamenti. Nel primo caso, i massimali per lo scambio di denaro sono:
1) Massimale giornaliero = 500€,
2) Massimale mensile = 1.500€,
3) Massimale per transazione = 250€,

I massimali possono sempre essere modificati, al ribasso, in qualsiasi momento dall'utente attraverso l'apposita funzione presente in DWeb/DMobile al percorso "*Disposizioni –> Bancomat Pay –> Gestione profilo*"

Nel secondo caso, invece, i massimali per i pagamenti presso gli esercizi convenzionati, sono impostati di default a 1.500€ giorno/mese e non sono modificabili dall'utente (impostazione di circuito).

Per maggiori informazioni e/o dettagli inerenti al servizio BANCOMAT Pay® è possibile consultare il sito: https://bancomat.it/it/bancomat/bancomat-pay%C2%AE

Il menù "GESTIONE CARTE"

All'interno del menù è possibile trovare:

- Attivazione E-Commerce
  La funzione è disponibile per i clienti in possesso di carta di debito evoluta. L'utente potrà abilitare la propria tessera ad effettuare operazioni di E-Commerce presso i negozi on line che prevedono tale modalità di pagamento.
  L'abilitazione consiste nella creazione di un codice personale (3D Secure Code) che sarà richiesto all'utente per confermare l'acquisto on-line.

- Richiesta emissione carta American Express
  La funzione, disponibile per i Clienti[22] in possesso di un servizio DWeb Banking Dispositivo, permette all'utente di collegarsi al sito di proprietà di American Express al fine di richiedere, in totale autonomia, la carta American Express (tra quelle disponibili a catalogo al momento della navigazione).
  All'interno delle pagine dedicate ai prodotti American Express, l'utente troverà:

[22] Solo per persone fisiche.

- le principali caratteristiche delle carte di credito Amex distinte per tipologia di carta e l'elenco i servizi ad elevato valore aggiunto accessibili dai bottoni "Scopri di più";
- il prezzo annuo del prodotto;
- il tasto per innescare il processo on-line di richiesta della carta. L'utente, attraverso un wizard, sarà guidato in modo semplice e veloce (ove necessario, dovranno essere completati i dati finalizzati al completamento della richiesta online). La richiesta si conclude poi con la sottoscrizione del contratto che avverrà con firma digitale[23]

Una volta confermata la richiesta da parte di American Express, la stessa si occuperà di avviare il processo di spedizione della carta, il quale prevede:

- invio della carta con posta raccomandata all'indirizzo di domicilio indicato in fase di inserimento dei propri dati anagrafici (entro 7 giorni circa);
- invio del pin con posta ordinaria e in via separata rispetto alla carta (entro 7 giorni circa);
- possibilità di monitoraggio della spedizione all'interno della piattaforma stessa, attraverso la barra che indica lo status della richiesta, oppure contattando il servizio Clienti di American Express disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7:

In caso di necessità, l'utente dovrà contattare direttamente American Express facendo riferimento ai numeri di assistenza presenti sul sito della compagnia (https://www.americanexpress.com/it-it/assistenza/servizio-clienti/contatti/index.html?page=CM&inav=it_utility_contact).

Il menù "FINANZA"

All'interno del menù è possibile trovare le Funzioni dispositive relative ai Servizi DWEB Trade Base – DWEB Trade Avanzato – DWEB Trade Plus

- DWeb Trade Base (trading on-line + quotazioni in differita);
- DWeb Trade Avanzato (trading on-line + quotazioni in tempo reale);
- DWeb Trade Plus (trading on-line + quotazioni in tempo reale + book a 5 livelli).

Trading Online

È possibile consultare la situazione degli strumenti finanziari presenti nel proprio dossier titoli. Esplodendo il dettaglio di ogni singolo titolo è possibile consultare il suo grafico e, con i tasti funzionali sotto riportati, effettuare operazioni di acquisto/vendita direttamente sul titolo selezionato, nel rispetto delle regole di prezzo previste da ciascun mercato di negoziazione[24]. È possibile, inoltre, consultare la scheda titolo e il KID (qualora disponibile in base allo specifico prodotto).

Nel trading on line è possibile anche effettuare la ricerca di un titolo non presente nel proprio dossier titoli (per eventualmente effettuare un'operazione di acquisto), consultare l'eventuale lista dei titoli "preferiti" salvati in precedenza e consultare l'elenco degli ordini di borsa effettuati.

[23] Il certificato di firma digitale è gestito direttamente da AMEX (ente certificatore INFOCERT). Il certificato è one-shot ed è gratuito per l'utente.

[24] In relazione agli strumenti azionari quotati su Borsa Italiana, si rimanda alle Istruzioni del Regolamento di Borsa Italiana per l'indicazione dei tick ammessi ai limiti di prezzo.

Inoltre, sono disponibili le principali news del mercato e l'elenco dei principali indici azionari.

- Quotazioni

  È possibile ottenere le quotazioni di Borsa all'interno di una nuova pagina del browser.
  Nella home page è presente:
  - Un menù orizzontale di primo livello per accedere alle diverse funzioni disponibili:
    - Home
    - Servizi
    - Lingua
    - Help
    - Ultime News

  A seconda del servizio attivato le quotazioni di borsa possono essere:
  - **in tempo differito:** permette di consultare le quotazioni di borsa in tempo differito di 20 minuti;
  - **in tempo reale:** permette di consultare le quotazioni di borsa in tempo reale;
  - **in tempo reale + book a 5 livelli:** permette di consultare le quotazioni di borsa in tempo reale con possibilità di aprire, per il singolo titolo, il book a 5 livelli con indicazione del Bid (prezzo denaro) e Ask (prezzo lettera).

  - Un campo di ricerca per effettuare la ricerca dello strumento finanziario desiderato. E' possibile affinare la ricerca operando sulla selezione del mercato e utilizzando o il codice ISIN del titolo o il suo nome

  - I widget:
    - Grafici
    - Milano-Azioni
    - Milano MTF After Hours – Azioni
    - Indici/Cambi
    - Ultime News.

- Situazione Titoli Risparmio amministrato

  La tabella presenta la situazione aggiornata on-line dei propri dossier titoli.
  Con riferimento al singolo titolo selezionato, sono visualizzati:
  - Descrizione titolo
  - ISIN del titolo
  - Divisa
  - Quantità
  - Prezzo medio di carico
  - Prezzo corrente
  - Data, Ora prezzo corrente
  - Variazione %
  - Differenziale prezzo in euro
  - Controvalore.

Nella pagina inoltre sono compresi:

- Campo di selezione del dossier titoli da visualizzare;
- Saldo e controvalore dei Titoli contenuti nel dossier selezionato;
- Le icone di download che permettono di scaricare l'elenco visualizzato in formato EXCEL e PDF.
- Se prevista, accanto ad ogni titolo l'icona per visualizzare il dettaglio della movimentazione del titolo;
- Il disclaimer informativo con legenda in specifico dei dati contenuti nella tabella e la determinazione del dato riportato.

- Titoli in Scadenza

  La voce di menu *Titoli in scadenza* permette di conoscere, relativamente ai titoli contenuti nel deposito titoli impostato e per i nove mesi successivi la data di consultazione, l'elenco degli eventi (come rimborso titoli, stacco cedole, pagamento dividendi ecc.).
  È possibile, cliccando alternativamente sulle icone poste in alto a destra, estrarre l'elenco delle informazioni in formato Excel o Pdf.
- Posizione Sintetica Risparmio amministrato

  Espone i saldi dei dossier titoli collegati al proprio DWeb, suddiviso per tipologia con grafico e in formato tabellare.
- Web Collaboration

  Il servizio consente al Cliente che ha sottoscritto presso il Banco un contratto sui servizi d'investimento, che comprende il servizio di Consulenza e il Collocamento, di prendere visione ed accettare le raccomandazioni fornite su fondi e sicav collocate dal Banco e disporre gli ordini e le operazioni di investimento mediante Firma Digitale Remota.
- Visualizzazione GPM

  La funzione viene visualizzata le posizioni del Servizio di Gestioni Patrimoniali (sempre collegate al proprio DWeb).
  Per ogni linea di gestione vengono indicate le informazioni puntuali su:
  - tipologia;
  - valutazione inizio anno;
  - controvalore;
  - rendimento netto da inizio anno in controvalore e in percentuale;
  - eventuali conferimenti e prelievi;
  - scomposizione in "tasselli" in formato grafico e tabellare.
- Patrimonio Complessivo

  La funzione riprende il box della sezione di Home page "Patrimonio complessivo sui rapporti attivati in DWeb" con dettaglio di ogni singolo saldo e controvalore.
  Per ogni rapporto è presente una freccia che permette di entrare nella funzione di dettaglio in base al tipo di investimento selezionato.
  E' possibile scaricare un file in formato .pdf con il dettaglio delle singole voci e rapporti.

Il menù "UTILITY"

All'interno del menù è possibile trovare:

- Gestione consensi terze parti

Con l'entrata in vigore anche in Italia della Direttiva PSD 2 i titolari di un conto corrente hanno la possibilità, a propria discrezione, di usufruire dei servizi messi a disposizione da Terze Parti autorizzate (cosiddetti TPP "Third Party Providers").
La funzione consente di gestire i consensi autorizzati alle terze parti (tramite il loro sito o la loro App) che sono riportate in elenco. E' possibile quindi revocare l'autorizzazione precedentemente fatta in qualsiasi momento.

Il menù "FIRMA DOCUMENTI"

Servizio "Rinnovo Documenti"

Attraverso il servizio "Rinnovo Documenti" è possibile:

a) trasmettere al Banco i documenti richiesti dallo stesso istituto necessari per la corretta esecuzione dei Rapporti;
b) visualizzare e sottoscrivere mediante Firma Digitale Remota i documenti/moduli per i quali il Banco richiede il rinnovo per la corretta esecuzione dei Rapporti.

Aggiornamento del documento d'identità

Tramite questa funzione è possibile richiedere al Banco l'aggiornamento del proprio documento d'identità senza recarsi in filiale.
Per inoltrare la richiesta è sufficiente accedere al menù "FIRMA DOCUMENTI" e cliccare sul tasto "Aggiorna" presente nel box dedicato al documento d'identità.
Per completare la richiesta è necessario compilare il *form* dei dati richiesti relativi al nuovo documento e allegare/caricare in modo leggibile le immagini del documento stesso.
Eseguito il caricamento degli allegati il sistema confermerà all'utente tramite pop-up che la pratica sarà evasa da un operatore banca nel più breve tempo possibile.

Aggiornamento dei consensi informativa privacy

Tramite questa funzione è possibile aggiornare alcuni consensi in relazione all'informativa privacy precedentemente forniti alla Banca.
Per effettuare l'aggiornamento è sufficiente accedere al menù "FIRMA DOCUMENTI – Rinnovo Documenti" e cliccare sul tasto "Aggiorna" presente nel box dedicato alla Privacy.
Seguendo i passaggi che il sistema propone è possibile modificare le proprie scelte in funzione delle proprie esigenze.

Per portare a termine l'operazione è obbligatorio:

a) avere un documento d'identità in corso di validità;
b) leggere e dichiarare di aver preso visione dell'informativa privacy;
c) avere un certificato di firma digitale valido per la sottoscrizione della modulistica tramite home banking.

Tutti i documenti firmati digitalmente sono successivamente salvati nella sezione "Documenti – Contratti firmati digitalmente" avendo cura di selezionare "Tutti" nel campo "Tipo ricerca".

Aggiornamento del questionario di Adeguata Verifica

Tramite questa funzione è possibile aggiornare il questionario di Adeguata Verifica.
Per effettuare l'aggiornamento è sufficiente accedere al menù "FIRMA DOCUMENTI – Rinnovo Documenti" e cliccare sul tasto "Aggiorna" presente nel box dedicato all'adeguata verifica.

Seguendo i passaggi che il sistema propone è possibile aggiornare/modificare il questionario in base alle proprie esigenze.
Per portare a termine l'operazione è obbligatorio:

a) avere un documento d'identità in corso di validità;
b) aggiornare, se necessario, i dati riferiti alla propria situazione anagrafica/patrimoniale;
c) avere un certificato di firma digitale valido per la sottoscrizione della modulistica tramite home banking.

Tutti i documenti firmati digitalmente sono successivamente salvati nella sezione "Documenti – Contratti firmati digitalmente" avendo cura di selezionare "Tutti" nel campo "Tipo ricerca".

Il menù "ACQUISTI" (Remote Selling)

Consultando la vetrina prodotti è possibile conoscere tutti prodotti che di volta in volta la Banca mette a disposizione all'utente per l'acquisto online.
In ogni processo di acquisto l'utente sarà guidato attraverso un *wizard* che presenterà i passi necessari per completare l'acquisto. I principali step proposti saranno quelli di:

a) Configurazione del prodotto;
b) Firma della contrattualistica.

Prima della firma e quindi del completamento dell'acquisto l'utente avrà la facoltà di interrompere/annullare in qualsiasi momento l'operazione.
Lo specifico stato della propria richiesta sarà visibile all'interno del menu "Firma Documenti -> Elenco Richieste".
Nel caso in cui la richiesta fosse stata interrotta è possibile completarla utilizzando il bottone "Completa" disponibile all'interno dello specifico badge, il processo riprenderà da dove si è interrotto, mentre se la richiesta è stata annullata sarà necessario effettuare un nuovo acquisto.

Al completamento di ogni processo, tutti i documenti firmati digitalmente sono salvati nella sezione "Documenti –> Contratti firmati digitalmente" avendo cura di selezionare "Tutti" nel campo "Tipo ricerca".

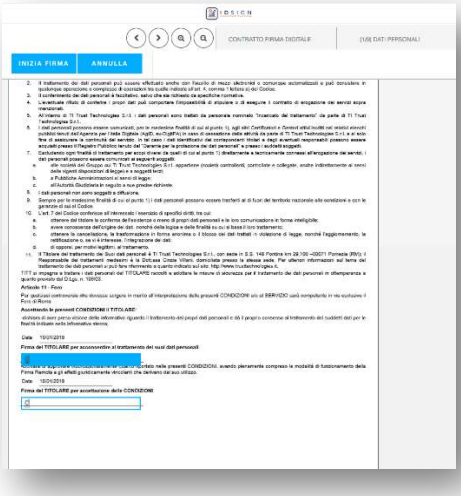
10. FIRMA DIGITALE

La firma digitale è una tecnologia adottata dal Banco che permette la firma a distanza di contratti, atti, moduli e documenti.

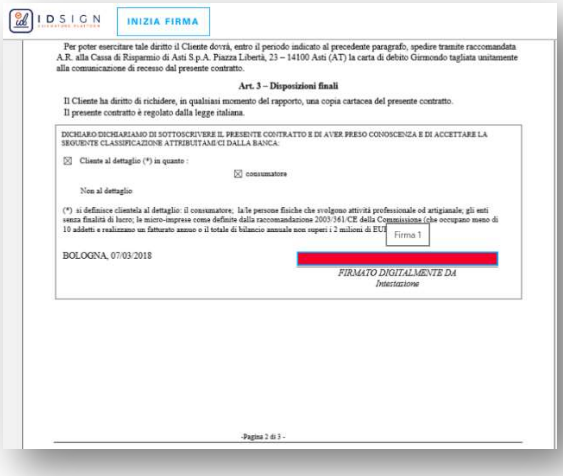
Durante il primo processo di sottoscrizione l'utente sarà chiamato a confermare di voler emettere, senza nessun costo aggiuntivo, un certificato di firma a proprio nome.

Il certificato di firma avrà validità di tre anni e potrà essere utilizzato esclusivamente nell'home banking del Banco. Il certificato rilasciato non potrà quindi essere utilizzato su altra Banca/Ente.

Il processo di firma digitale prende corpo a seguito della volontà di procedere alla firma della modulistica tramite il tasto "INIZIA FIRMA". L'utente verrà posizionato automaticamente sui campi di firma che una volta selezionati cambieranno colore, indicando visivamente al cliente di aver firmato quel campo firma.



Apposte tutte le firme sul primo documento visualizzato, l'interfaccia passerà al documento successivo, posizionando sempre il focus sul successivo campo firma da selezionare. Tale procedura si ripeterà per ogni documento.



Una volta che il cliente avrà apposto le firme su tutti i campi firma, verrà mostrato un riepilogo con la lista di tutti i campi firma selezionati dal cliente.

La pressione del tasto "Conferma" sarà un'ulteriore conferma della volontà del cliente di procedere all'apposizione della firma e verrà a questo punto, richiesto al cliente di inserire il codice OTP, inviato sul proprio cellulare ([25]) via SMS ([26]).

Cliccando sul tasto "Annulla" il cliente avrà ancora modo di abbandonare il processo iniziato e non ancora completato.

Completato positivamente il processo di firma digitale, il processo si conclude con un messaggio di conferma.

Tutta la documentazione firmata digitalmente dal cliente viene quindi archiviata nella sezione "DOCUMENTI -> Contratti firmati digitalmente". La ricerca deve essere effettuata avendo cura di selezionare "Tutti" nel campo "Tipo ricerca".
Sulla modulistica, in corrispondenza dei campi firma, sarà visibile la coccarda che attesta l'apposizione del certificato di firma del cliente.

11. Assistenza Clienti

Accesso al servizio

[25]) L'SMS viene inviato al numero di cellulare comunicato alla Banca per il contratto Servizi di Banca Telematica DWeb.
[26]) Il codice OTP contenuto all'interno dell'SMS avrà validità limitata.

L’accesso al servizio Assistenza Clienti è possibile chiamando il numero verde **800.382.511 (**dall'estero +39 0131/19.23.045**).**

In particolare, si segnala che:

- il numero verde è gratuito (sia da rete fissa che da rete mobile);
- il servizio con operatore è attivo dalle 8.00 alle 22.00 dal lunedì al sabato. La domenica delle 8.00 alle 14.00;

Al termine del messaggio di benvenuto è sufficiente premere il tasto “1” del telefono per parlare con un operatore e richiedere assistenza circa il servizio di home banking / mobile banking.