

# MANUALE TECNICO SERVIZI DIGITALI CRÉDIT AGRICOLE- VERSIONE PICCOLE IMPRESE

## CARATTERISTICHE TECNICHE DEI SERVIZI DIGITALI CRÉDIT AGRICOLE – VERSIONE PICCOLE IMPRESE

Tramite i Servizi digitali Crédit Agricole è possibile acquisire informazioni, impartire disposizioni, collegandosi al sito Internet [www.credit-agricole.it](http://www.credit-agricole.it), cliccando su "Accesso Clienti", selezionando Crédit Agricole Italia (di seguito la Banca) e quindi "Home Banking Piccole Imprese", oppure direttamente all'indirizzo <https://nowbanking.credit-agricole.it> oppure, tramite il proprio smartphone da App Crédit Agricole Italia (download su smartphone da Apple Store iOS 13 e superiori e Google Play Android 7 e superiori) oppure contattando il Servizio Clienti tramite telefono fisso o cellulare, chiamando il Numero Verde 800 771100 (dall'estero 0039 06 52799440).

### CREDENZIALI DI SICUREZZA

#### Avvertenza:

una volta inserite per la prima volta le credenziali di sicurezza (codice utente, data importante e password), si raccomanda di procedere immediatamente alla modifica delle stesse e, quindi, alla personalizzazione del profilo.

<b>Codice Utente/Alias</b>	9 caratteri numerici	Codice di 9 caratteri numerici, che identifica l'Utente, generato in automatico e consegnato all'Utente stesso in busta chiusa, oppure, ove disponibile il servizio telematico offerto dalla Banca, mediante posta elettronica all'indirizzo indicato in sede di attivazione. L'Utente potrà memorizzare il Codice Utente.
<b>Data importante</b>	Formato gg/mm/aaa	Al primo accesso corrisponde alla data di nascita dell'Utente. Deve essere personalizzata a cura dell'Utente in fase di primo accesso ai servizi online. L'Utente potrà memorizzare la data importante.
<b>Password di accesso</b>	6 caratteri numerici	Generata dalla Banca e consegnata all'Amministratore in busta chiusa, oppure, ove disponibile il servizio telematico offerto dalla Banca, mediante SMS al numero sim associato ai Servizi digitali Crédit Agricole versione Piccole Imprese. E' il codice che insieme al Codice Utente e alla data consente l'accesso ai servizi informativi e dispositivi. E' inoltre necessaria la password per procedere al reset del PIN dispositivo. Deve essere personalizzata a cura dell'Utente al primo accesso, rispettando i seguenti criteri: <ul style="list-style-type: none"><li>• Non deve essere usata la data di nascita.</li><li>• Non deve contenere cifre in sequenza ascendente o discendente (es. 123 o 321).</li><li>• Non deve contenere più di due cifre identiche in sequenza (es. 111, 222).</li><li>• Può essere modificata dall'Utente in qualsiasi momento e, comunque, è consigliato modificarla almeno ogni 6 mesi.</li><li>• La password può essere recuperata anche da remoto dall'Utente tramite processo di self-reset</li><li>• E' possibile modificare la password in qualunque momento tramite apposita funzione all'interno del servizio.</li></ul>
<b>O.T.P. (One time password)</b>	6 caratteri numerici	Corrisponde ad un numero di 6 cifre che viene generato da App Nowbanking, da apposita funzione in prelogin visibile dopo aver effettuato almeno un login su App Nowbanking. L'O.T.P. viene utilizzato, in alternativa alla notifica push e alla secure call, per effettuare gli accessi successivi al primo nella piattaforma di Home Banking, congiuntamente con Codice Utente e Data importante.
<b>Securecall</b>	Sistema di identificazione e autorizzazione	La procedura identificata/autorizzativa Securecall consente l'identificazione dell'Utente in fase di accesso al servizio e/o l'autorizzazione delle operazioni dispositive, qualora l'Utente non disponga dell'applicazione mobile del servizio stesso o voglia procedere con tale modalità autorizzativa.  Consiste in una chiamata telefonica da parte della Banca con operatore automatico al/ai numero/i di SIM associata/e al servizio dall'Utente. L'autenticazione dell'Utente e l'autorizzazione delle operazioni dispositive avviene durante la chiamata con inserimento del PIN Dispositivo sul display del dispositivo mobile dotato della SIM associata al servizio.  Per il primo accesso all'APP Crédit Agricole Italia, l'Utente, in linea con la disciplina della S.C.A (Strong Customer Authentication), provvede all'associazione dell'applicazione al dispositivo mobile dotato della SIM in uso mediante Securecall.  Il dispositivo correttamente registrato, sarà visualizzabile all'interno della specifica sezione dell'App e dell'Home Banking "Gestione dispositivi". Con la stessa modalità di Securecall è consentita, senza limite alcuno, l'associazione di ulteriori dispositivi <i>mobile</i> dotati di altre SIM ma, la procedura autorizzativa di identificazione/autorizzazione sarà sempre effettuata sul numero della SIM associata al servizio e indicata dall'Utente in filiale.
<b>PIN Dispositivo</b>	5 caratteri numerici	E' il codice definito dall'Utente o dall'Amministratore del servizio in fase di perfezionamento dell'attivazione di un cellulare da utilizzare per la conferma di tutte le operazioni. E' definito dall'Utente per ogni numero di telefono cellulare associato ai Servizi digitali Crédit Agricole e utilizzato per l'autenticazione all'accesso e la conferma di tutte le operazioni dispositive dai canali Home Banking e Mobile Banking. L'associazione del PIN Dispositivo al cellulare è effettuabile dall'Utente in fase di primo accesso (per i cellulari diversi dal primo, l'associazione è effettuabile con il cellulare principale abilitato). L'Utente può modificare il codice PIN Dispositivo associato al proprio cellulare in qualunque momento tramite la piattaforma. A seguito di 5 errori consecutivi nella digitazione del PIN Dispositivo il sistema blocca il numero di cellulare. Lo sblocco deve essere effettuato in filiale oppure contattando un operatore di filiale "Virtuale" solo nel caso di cellulare primario, mentre è effettuabile da remoto per i cellulari secondari. A seguito del blocco del PIN Dispositivo, è necessario procedere nuovamente alla associazione. A seconda del canale di utilizzo sarà possibile utilizzare il PIN dispositivo attraverso queste modalità:

		<ul style="list-style-type: none"> <li>All'interno dell'Home Banking a seguito della ricezione della chiamata "outgoing" se selezionata la modalità autorizzativa tramite secure call; Nel caso di utente, invece, con device enrollato può procedere alternativamente tramite notifica push. Qualora scelta tale modalità, il cliente riceverà sul device enrollato una notifica push, procedendo con la digitazione del PIN dispositivo a video senza la ricezione della chiamata "outgoing".</li> <li>All'interno del Mobile Banking/App cliccando sul comando "Autorizza" e digitando il PIN dispositivo a video senza ricezione della outgoing call</li> </ul>
<b>Dato biometrico</b>	Touch-ID (impronta digitale) / Face-ID (riconoscimento facciale)	Modalità di identificazione per l'accesso ai Servizi digitali basata sull'impronta digitale e riconoscimento facciale preventivamente registrati sul dispositivo mobile dell'Utente abilitato alla funzionalità. Il riconoscimento del dato biometrico apposto dall'Utente avviene sulla base di un programma software sviluppato e gestito direttamente dalla casa produttrice del dispositivo mobile, la quale, pertanto, provvede in via esclusiva alla gestione, alla conservazione e all'archiviazione dei dati connessi al riconoscimento biometrico dell'Utente, dei quali la Banca non entra in alcun modo in possesso.
<b>Codice temporaneo</b>	Sistema di Impostazione PIN Dispositivo	Durante la fase di primo accesso, il cliente dovrà impostare il PIN Dispositivo tramite ricezione di un SMS contenente un codice "usa e getta" per confermare il PIN Dispositivo inserito in fase di primo accesso.
<b>Push Notification</b>	Spazio di notifica e conferma	E' uno spazio di notifica e conferma che l'Utente visualizza sul dispositivo mobile dotato della SIM associata al servizio e sul quale è disponibile l'applicazione mobile del servizio stesso per la finalizzazione delle fasi di accesso e autorizzazione delle dispositivi. Attraverso la Push Notification l'Utente è informato dell'oggetto dell'operazione di accesso o di autorizzazione richiesta.
<b>Gestione dispositivi</b>	Sezione per consultazione e gestione dei dispositivi registrati	Sezione all'interno dell'App e Home Banking attraverso cui l'Utente può consultare tutti i dispositivi cellulare su cui ha installato e registrato l'App Crédit Agricole Italia. Il cliente avrà possibilità di de-enrollare / cancellare la registrazione dell'App Crédit Agricole di uno o più dispositivi.

## SISTEMA DI IDENTIFICAZIONE

### Home Banking:

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

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

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

#### ➤ **L'Amministratore dispone dell'applicazione mobile del servizio\*:**

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

Premendo sulla notifica verrà presentata all'Utente una pagina riepilogativa che specifica il tipo di autorizzazione che sta procedendo ad autorizzare.

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

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

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

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

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

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

\*L'Operatore può accedere esclusivamente con il servizio di Securecall. In caso di memorizzazione delle credenziali, stesso dispositivo e stesso browser, l'Utente proseguirà all'autenticazione senza inserimento delle credenziali.

### Mobile Banking:

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

- inserimento del Codice Utente (con possibilità di memorizzazione),
- Inserimento della Data Importante (con possibilità di memorizzazione)
- Inserimento del PIN Dispositivo o in alternativa il dato biometrico (impronta o face-ID)

### Servizio Clienti (Banca Telefonica):

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

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

## SISTEMA DI AUTORIZZAZIONE

### Home Banking:

- **L'Amministratore del Servizio non dispone dell'applicazione mobile del servizio o decide di procedere mediante Securecall\*:**  
la fase di autorizzazione di una dispositiva avviene durante la chiamata con inserimento del PIN Dispositivo sul display del dispositivo mobile dotato della SIM associata al servizio, mediante l'identificazione di quest'ultimo con il numero della/delle SIM associata/e al Servizio (un numero principale ed eventuali due ulteriori numeri, sempre modificabili dall'utente direttamente in filiale o tramite l'apposita funzione del Servizio). L'identificazione avviene con modalità outgoing call, servizio telefonico automatico con il quale la Banca richiede all'Utente di comprovare la propria identità e/o di confermare l'autorizzazione di un'operazione dispositiva, digitando il codice PIN Dispositivo.  
\*L'Operatore può disporre esclusivamente con il servizio di securecall.
- **L'Amministratore del Servizio dispone dell'applicazione mobile del servizio:**  
la fase di autorizzazione di una dispositiva avviene tramite ricezione della notifica push e si conclude con inserimento del PIN Dispositivo a video. Tutte le notifiche manterranno una validità fino a 60 sec.; successivamente lo scadere del tempo, se l'Utente non avesse provveduto tempestivamente alla finalizzazione dell'autorizzazione, all'apertura della pagina riepilogativa, oltre alle informazioni riguardanti il pagamento, verrà mostrato un messaggio informativo in cui si avvisa l'utente della possibilità di ripetere l'operazione causa tempistica intercorsa. Eliminando la notifica, invece, sarà possibile recuperare e finalizzare il processo autorizzativo aprendo l'applicazione; immediatamente dopo l'avvio dell'app, sarà visualizzata la pagina di riepilogo dove autorizzare la dispositiva.  
Nel caso l'utente bloccasse volutamente dalle impostazioni del dispositivo la ricezione delle notifiche, queste non verranno recapitate. In quest'ultimo caso, l'utente potrà comunque procedere all'autorizzazione recuperando il processo autorizzativo all'avvio dell'app (se effettuato entro il tempo previsto).  
In alternativa alla modalità suddetta, l'Utente procede all'autenticazione tramite Securecall.

### Mobile Banking:

La fase di autorizzazione di una dispositiva avviene attraverso l'inserimento del PIN Dispositivo a video.

### Servizio Clienti (Banca Telefonica):

Le operazioni dispositive sono autorizzate attraverso due modalità:

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

## OPERAZIONI NON SOGGETTE A SISTEMA DI AUTORIZZAZIONE

- All'interno dei servizi messi a disposizione, non sono soggette ad autorizzazione le seguenti operazioni: Operazioni Flash utilizzate esclusivamente all'interno di App Nowbanking (Ricarica telefonica e Ricarica CartaConto)
- Pagamenti ricorrenti verso beneficiari presenti in rubrica nel caso di operazioni ricorrenti (es: pagamento affitto) o verso beneficiari di fiducia, è possibile procedere senza utilizzare il PIN dispositivo/Securecall o il dato biometrico (fingerprint o riconoscimento facciale, valido solo per l'Amministratore) sia da internet che da app mobile.

## LIMITI D'IMPORTO PER L'AUTORIZZAZIONE DELLE OPERAZIONI DISPOSITIVE

**Home Banking, Mobile Banking e Servizio Clienti:** E' richiesta la digitazione del codice PIN Dispositivo tramite telefono cellulare per autorizzare le operazioni dispositive d'importo superiore a € 10.000, salvo eventuali modifiche d'importo effettuate dall'Utente. Qualora il contatto telefonico avvenga da un telefono cellulare sprovvisto della/e SIM associata/e al Servizio, per l'autorizzazione di tutte le operazioni dispositive, all'Utente viene richiesta la digitazione del numero di cellulare provvisto della/e sim associata/e al Servizio, la digitazione di un codice OTP, fornitogli dalla Banca mediante sms (short message service) sul dispositivo cellulare sul quale è/sono utilizzata/e la/e SIM associata/e al Servizio, nonché la digitazione del PIN Dispositivo.

**Plick:** € 50.000 limite giornaliero per bonifici instant. Limite € 15.000 per singola operazione

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

## SERVIZI DISPONIBILI

SERVIZI DISPONIBILI	HOME BANKING	MOBILE BANKING (per Amministratore di Servizio)	SERVIZIO CLIENTI
<b>OPERAZIONI INFORMATIVE</b>			
Saldo e lista movimenti conti correnti e carta di debito (Easycash, Easyplus, VISA)	•	•	•
Partite prenotate in conto corrente		•	
Lista movimenti Conti Deposito		•	
Saldo e movimenti Carta Conto	•	•	
Saldo e movimenti Carte di credito Nexi	•	•	
Informazioni su mutui e prestiti in essere	•	•	•
Posizione portafoglio (titoli e fondi, gestione patrimoniali, lista movimenti deposito titoli, piani PAC, posizione fiscale, condizioni)	•	•	
Quotazione in tempo reale dei mercati	•	•	
Informative finanziarie e News	•	•	
Esito ordini di compravendita titoli e fondi	•	•	
Condizioni di conto corrente	•		•
Situazione assegni	•		•
Comunicazioni periodiche	•		
Quietanze F24	•	•	

Informazioni su polizze assicurative (polizze vita e polizze danni)	•	•	
Richiedere o ricevere informazioni relative a servizi bancari e finanziari	•	•	•
Saldo e movimenti di carte di credito Nexi	•	•	
Posizione fiscale	•	•	
<b>OPERAZIONI DISPOSITIVE</b>			
Bonifico SEPA	•	•	•
Giroconti	•	•	•
Bonifici Istantanei	•	•	
Bonifici per agevolazioni fiscali			•
Plick		•	
Pagamento MAV e RAV	•	•	•
Pagamento F24	•	•	
pagoPa	•	•	
Bollo Auto		•	
CBILL	•	•	
Pagamento utenze	•		
Ricariche telefoniche (Tim, Vodafone, Wind, H3G)	•	•	•
Ricarica di carta prepagata	•		
Ricarica Carta Conto		•	
Operazioni Flash Mobile (Ricariche telefoniche – Ricariche Carta Conto),	(solo per censimento)	(per dispositivi impostate da Home Banking)	
Pagamento bollettini postali	•	•	
Compravendita titoli e negoziazione fondi.	•	•	
Trasferimento/domiciliazione utenze da altre banche	•		•
Gestione dei mandati di addebito diretto e delle clausole limitative	•		
Richiesta di rilascio di una carta di debito o sua sostituzione	•		
Richiesta di rilascio di una carta di credito	•		
Acquisto carte di credito Amex	•		
Polizze Assicurative e Prestiti Personali Agos	•		
Prenotazioni contanti/valuta	•		
Sottoscrizione piani di accumulo e di obbligazioni della Banca	•		•
Sottoscrizione Pronti Contro Termine			•
Compravendita Derivati su Mercati Regolamentati			•
Accredito Stipendio/pensione	•	•	
RIBA	•	•	
Effetti	•	•	
<b>ALTRE FUNZIONI</b>			
Nuova Area Help (con assistenza via chat)	•	•	
Gestione dei mandati di addebito diretto e delle clausole limitative	•		
Perfezionare contratti, ove disponibile la specifica funzionalità	•	•	
Richiesta appuntamento in filiale con il proprio gestore	•	•	
Call Me back (per segmento Private e Premium)		•	
Mobile collaboration (solo vista privata)	•	•	
App Rating per raccolta feedback utenti		•	
Gamification / iniziative di concorso		•	
Salvadanaio digitale		•	
Push Informative		•	
Processo di collocamento prodotti (Dossier titoli, Carte Amex, preventivo mutuo e Polizze danni di Crédit Agricole Assicurazioni solo per vista Privata nel caso di utenza Piccole/Medie Imprese Mista)	•	•	

## SEZIONE HOME BANKING E SERVIZIO CLIENTI

### Cosa fare per modificare lo strumento operativo per l'autorizzazione delle disposizioni:

L'Utente o l'Amministratore del servizio indica lo strumento operativo che intende utilizzare per l'autorizzazione delle disposizioni all'atto della richiesta del servizio. L'Utente o l'Amministratore del servizio può modificare questa scelta in qualunque momento, comunicando la nuova scelta per iscritto alla Filiale oppure, solo in caso di passaggio da Password Dispositiva a Securecall, da remoto attraverso apposita funzione presente all'interno della piattaforma online.

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

Qualora l'Utente o l'Amministratore del servizio si trovi all'estero e avesse optato per la conferma tramite cellulare, si potrebbe verificare una delle seguenti situazioni:

- Il paese dal quale l'Utente o l'Amministratore del servizio utilizza il servizio non permette chiamate verso numeri verdi: gli standard di sicurezza del paese non sono ritenuti sufficienti dalla Banca pertanto dopo 30 secondi di attesa il sistema va in time-out, interrompe la chiamata e l'operazione

non viene autorizzata. L'elenco di tali paesi è disponibile sul sito della Banca.

- Il paese dal quale l'Utente o l'Amministratore del servizio utilizza il servizio permette chiamate verso numeri verdi ma il gestore telefonico non trasmette il numero telefonico del chiamante: il sistema rileva una chiamata in entrata ma non potendo confrontare il numero verde chiamante con quello associato al servizio, la chiamata viene interrotta e l'operazione non viene autorizzata.

### Comunicazioni disponibili nell'Area Riservata

- Le comunicazioni di volta in volta pubblicabili all'interno dell'area riservata dell'Home Banking sono di seguito riportate:
- Estratti conto, estratti conto scalare, quando previsti, rendiconti,
- Documenti di Sintesi
- Lettera di sconfinamento su conto corrente
- Contabile Esiti Impagati Effetti Cartacei
- Contabili
- Contabili relative a pagamento RiBa
- Comunicazioni di modifica unilaterale
- Informazioni su eventi di sconfinamento
- Quietanza di pagamento F24
- Certificazione vendita titoli tassazione capital gain
- Certificazione pagamento dividendi
- Avviso Scadenza titoli
- Avviso scadenza titoli esteri
- Avviso accredito titoli scaduti
- Nota informativa di esecuzione di ordini su strumenti finanziari o prodotti finanziari d'investimento assicurativo
- Comunicazione di perdita su strumenti a leva o su operazioni con passività potenziali
- Riepilogo movimenti periodici su OICR
- Rendiconto periodico su strumenti finanziari OTC
- Fissato bollato
- Rendiconto derivati OTC
- Lettera di conferma operazioni su OICR – Amundi
- Comunicazioni relative alla Gestione dei portafogli
- Movimentazione servizio POS
- Promemoria Addebito servizio POS
- Dettaglio effetti dopo incasso
- Distinta di presentazione portafoglio
- Distinta sbf – rimborso al dopo incasso
- Comunicazione insoluti incassi
- Rendiconto di portafoglio
- Comunicazione di avvenuto pagamento bollettino freccia
- Comunicazione relativa a MAV incassati
- Comunicazione relativa a MAV radiati

### Rapporti collegati

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

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

### Requisiti Tecnici

L'Utente o l'Amministratore del servizio deve essere dotato di:

- Un collegamento telematico Internet;
- Un telefono fisso o cellulare;
- Una piattaforma hardware/software del tipo Personal Computer con un comune browser.

Per un utilizzo ottimale del prodotto si consigliano i seguenti browser:

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

Per l'utilizzo del dato biometrico nell'ambito dell'App Mobile, l'Utente deve essere dotato dei seguenti sistemi operativi:

- Apple (iOS ≥ 10 con sensore dato biometrico Touch ID / Face ID)
- Google Play (Android ≥ 7 nativo con sensore Fingerprint)

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

### Sicurezza

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

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

La busta contenente la Password di Accesso e l'eventuale busta contenente la Password dispositiva dell'Amministratore vengono consegnate all'Amministratore del Servizio nominato dall'Utente. Successivamente l'Amministratore del Servizio potrà abilitare nuovi Operatori direttamente nell'applicativo. In questo caso l'Amministratore del Servizio attribuisce a ciascuno di essi un profilo operativo personalizzato; per effetto di ciò ogni operatore abilitato potrà accedere solamente alle operazioni per le quali è stata accesa l'abilitazione.

Per procedere all'operazione di accesso al prodotto (log in) è necessario che l'Amministratore del servizio o gli operatori, dopo essersi collegati al sito Internet <https://nowbanking.credit-agricole.it> o avere contattato il Numero Verde 800 771100 dispongano di Codice Utente, data importante e Password di Accesso. La Password di Accesso, di qualsiasi Operatore, ivi compresa quella dell'Amministratore del Servizio, dovrà essere obbligatoriamente cambiata al primo accesso.

Per procedere all'autorizzazione e all'invio delle disposizioni è necessario che l'Amministratore del Servizio o gli operatori autorizzati siano in possesso del cellulare abilitato al servizio e, per autorizzazioni dispositive con importo superiore ad una soglia predefinita e modificabile dall'Amministratore, dispongano del codice PIN dispositivo.

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

Per ottenere la riemissione delle Password dell'Amministratore del Servizio, questi dovrà contattare la Filiale di riferimento richiedendone espressamente la riemissione, presentando contestualmente alla stessa una comunicazione scritta. Stessa operatività dovrà essere eseguita nel caso in cui sia necessario resettare la Password Dispositive. La riemissione delle password degli operatori, invece, potrà essere effettuata direttamente dall'Amministratore del Servizio tramite l'apposita funzione.

### **Operazioni consigliate dopo il primo accesso**

Si consiglia all'Amministratore del Servizio, una volta completato il primo accesso, di procedere immediatamente:

1. Alla configurazione dei rapporti tramite le apposite funzioni
2. Alla configurazione degli Operatori, che dovranno utilizzare il prodotto e dei relativi privilegi.

### **Ulteriori regole per la sicurezza**

I codici utilizzati per l'accesso vanno conservati con la massima cura.

I codici sono strettamente personali e non devono mai essere comunicati ad altri.

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

L'accesso al servizio deve essere fatto digitando sempre l'indirizzo della Banca nel browser internet, evitando di accedere da link inseriti in messaggi (e-mail, instant messaging,...) o in altri siti. Il sistema operativo e i programmi di protezione del computer (antivirus, personal firewall,...) devono essere mantenuti costantemente aggiornati.

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

### **Cosa fare nel caso di blocco delle credenziali di sicurezza**

Per sbloccare la password di accesso di un operatore, lo sblocco potrà essere effettuato direttamente dall'Amministratore del Servizio.

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

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

In alternativa, l'Amministratore potrà chiedere direttamente l'associazione di una nuova Password di Accesso in filiale, presentando contestualmente alla stessa una comunicazione scritta oppure contattando un operatore di filiale "virtuale". Per lo sblocco dei numeri secondari l'Amministratore può procedere allo sblocco da remoto.

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

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

### **Orari di disponibilità del servizio**

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

- sette giorni alla settimana
- 24 ore al giorno.

In caso di dubbi e per qualsiasi chiarimento, è a disposizione un servizio di assistenza tecnica ed operativa appositamente dedicato agli utenti. Il servizio di help desk è disponibile al numero 800-775544 (per chiamate dall'estero +390521914555)

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

Il Servizio Clienti è disponibile, salvo le cause di forza maggiore previste dal contratto chiamando il Numero Verde 800 771100 (dall'estero 0039 06 52799440)

- 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno tramite risponditore automatico;
- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 di tutti i giorni feriali tramite gli operatori
- dalle 8.30 alle 17.30 dei giorni festivi nazionali (06/01, 25/04, 02/06, 08/12), con Borsa Italiana aperta (no sessione After Hours);
- dalle 8.30 alle 20.30 dei giorni festivi nazionali (01/11), con Borsa Italiana aperta (si sessione After Hours).

## **SEZIONE SMS INFORMATIVO**

### **Orari di disponibilità del servizio**

Il Servizio è disponibile 24 ore su 24, salvo indisponibilità di collegamento con gli elaboratori centrali.