

Postepay

INFORMAZIONI SULLA SICUREZZA DEI PAGAMENTI VIA INTERNET

CARTA DI DEBITO POSTEPAY
BUSINESS SU CONTO BANCOPOSTA
AFFARI, INPROPRIO, IMPRESA,
OFFICE E PA (PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI)

Posteitaliane

SOMMARIO

1. CARATTERISTICHE GENERALI	3
1.1 PREMESSA.....	3
1.2 CARATTERISTICHE DEI SERVIZI ED ATTIVAZIONE.....	4
2. COME ASSOCIARE LA CARTA DI DEBITO POSTEPAY BUSINESS IN APP POSTEBUSINESS	8
3. COME OPERARE MEDIANTE L'APP POSTEBUSINESS	10
3.1 ACCESSO E OPERAZIONI INFORMATIVE	10
3.2 OPERAZIONI DISPOSITIVE	11
4. COME OPERARE CON LA CARTA DI DEBITO POSTEPAY BUSINESS MEDIANTE IL SERVIZIO CARTE E SUI SITI TERZI MERCHANT	12
4.1 ACCESSO E OPERAZIONI INFORMATIVE	12
4.2 OPERAZIONI DISPOSITIVE	13
5. IL SERVIZIO CODICE POSTEPAY	14
6. GESTIONE, FURTO O SMARRIMENTO, UTILIZZO NON AUTORIZZATO DEGLI STRUMENTI DI ACCESSO E UTILIZZO DEL SERVIZIO: PROCEDURE DA SEGUIRE E RESPONSABILITÀ	15
6.1 GESTIONE	15
6.2 FURTO O SMARRIMENTO, USO NON AUTORIZZATO O SOSPETTO FRODI	18
6.3 RESPONSABILITÀ.....	19
7. AREA RISERVATA DEL SITO POSTE BUSINESS	21
8. REGOLE PER LA SICUREZZA	22

1. CARATTERISTICHE GENERALI

1.1 PREMESSA

Il presente documento fornisce al Cliente informazioni di carattere generale sulle procedure operative da seguire per i diversi ambiti di fruizione dei servizi Web e App previsti per la Carta di debito Postepay Business sulle offerte di Conto BancoPosta Affari, InProprio, Impresa, Office e PA (Pubbliche Amministrazioni) tramite il sito business.poste.it e l'app PosteBusiness.

Il documento è disponibile nella pagina web dedicata al prodotto Carta di debito Postepay Business disponibile sul sito business.poste.it.

NOTA BENE. Non costituiscono ambito del presente documento l'operatività relativa al Servizio di remote banking BancoPosta Impresa On Line (BPIOL) dedicato al conto corrente business sulle offerte di Conto BancoPosta Affari, InProprio, Impresa, Office e PA (Pubbliche Amministrazioni) e all'App BPIOL Key, strumento autorizzativo del Servizio BPIOL, per cui si rimanda ai relativi documenti e informazioni dedicate.

Si evidenzia, inoltre, che le credenziali (username e password) che l'utente deve utilizzare per l'accesso alle funzionalità digitali della Carta di debito Postepay Business da App PosteBusiness e dal sito business.poste.it sono diverse da quelle relative al servizio BPIOL (codice azienda, utente e password).

Per i clienti in possesso del Servizio BPIOL quindi, l'operatività sul conto da canale web continuerà ad essere quella attuale e non sarà modificata da quanto descritto nel presente documento.

1.2 CARATTERISTICHE DEI SERVIZI ED ATTIVAZIONE

I servizi finanziari disponibili sui canali digitali Business di Poste Italiane, relativamente alla Carta di debito Postepay Business, sulle offerte di Conto BancoPosta Affari, InProprio, Impresa e PA (Pubbliche Amministrazioni) sono:

- il servizio di Carte **Postepay Business**, di seguito solo il “**Servizio Carte**”;
- il servizio integrato e multi prodotto **App PosteBusiness**, di seguito solo “**App**”;
- il servizio integrato e multi prodotto **business.poste.it**, di seguito solo “**Web**” o “**Sito**”.

I servizi enunciati, in qualità di servizi finanziari di Poste Italiane e di PostePay S.p.A. – Patrimonio destinato IMEL (di seguito Postepay), consentono di effettuare operazioni dispositive ed informative effettuate per il tramite della **carta di debito Postepay Business** (di seguito anche “**Carta di debito**” o “**Carta**”).

La **carta di debito Postepay Business**, con il nuovo **Servizio Carte**, offre al titolare della Carta stessa uno strumento pratico ed innovativo per modificare l’operatività delle proprie carte di debito Postepay garantendo un livello di personalizzazione e sicurezza senza necessità di recarsi ad esempio in Ufficio Postale o presso l’ATM.

I nuovi Servizi Web ed App, consentono al cliente di collegarsi con Poste Italiane attraverso la rete telematica Internet o mediante l’App per utilizzare le funzioni informative e/o dispositive indicate nei Fogli Informativi pro tempore vigenti con le modalità e nei limiti in essi indicati.

Per usufruire di tali Servizi il Cliente o per il tramite del/dei suo/suoi Rappresentante/i Legale/i (o avente potere di rappresentanza), deve richiedere la Carta di debito Postepay Business ed essere preventivamente registrato al **Sito**.

Per consentire la registrazione del Cliente al **Sito**, nella modalità automatica, il Rappresentante Legale in sede di sottoscrizione del contratto di richiesta Carta di debito Postepay Business o in caso di sostituzione in Ufficio Postale di una Carta Postamat o Postamat Impresa versione 1 con passaggio alla Carta di debito Postepay, deve rilasciare i propri dati e le informazioni

relative alla Persona giuridica/azienda per conto della quale viene acceso il rapporto di Carta di debito Postepay Business, accettare le condizioni generali di servizio ed i relativi consensi Privacy. Laddove la Persona giuridica/ azienda sia già stata registrata sul Sito (operazione eseguita in modalità autonoma da web, oppure perché già in possesso di un contratto di altro prodotto Postale o Finanziario) e successivamente richieda la Carta di debito Postepay Business, i dati forniti in sede di contrattualizzazione dal Rappresentante Legale sovrascriveranno quelli già presenti.

In alternativa, la registrazione al Sito deve essere effettuata in modalità autonoma tramite il sito business.poste.it.(è possibile procedere con la registrazione al Sito dell'Azienda / Legale Rappresentante e dei soggetti utilizzatori della Carta di debito Postepay Business come Amministratore di Sistema o Operatori Semplici) in tutti quei casi che non prevedono la presenza del Cliente in Ufficio Postale, come ad es. in caso di richiesta della Carta di debito Postepay Business da canale diverso all'Ufficio Postale (es. vendita fuori sede) o in caso di spedizione della Carta di debito Postepay Business per rinnovo a scadenza di una Carta Postamat.

Le figure appartenenti all'azienda (di seguito solo "**Soggetti**") che possono operare nell'ambito dei servizi disponibili da sito business. Poste.it e da App PosteBusiness sono tutti i soggetti utilizzatori della Carta di debito Postepay Business, ovvero:

- il **Rappresentante Legale**, che ha potere di rappresentanza per aprire rapporti finanziari e procedere con la richiesta della Carta di debito Postepay Business per sé e per eventuali soggetti delegati. Possono essere definiti anche due Rappresentanti Legali per l'azienda che possono operare indistintamente, con gli stessi poteri o anche congiunti in termini di rappresentanza. Il Rappresentante Legale può:
 - accedere, visualizzare i dati e/o operare con le proprie Carte di debito **Postepay Business** dell'azienda nonché visualizzare le Carte di debito aziendali attive;
 - accedere, come unico Soggetto autorizzato, all'**Area Documenti, Comunicazioni e Contratti**, dove è possibile visualizzare e scaricare la documentazione sottoscritta in formato elettronico in sede di contrattualizzazione **relativamente alla sola** Carta di debito Postepay Business;
 - accedere alla bacheca personale per consultare le comunicazioni inviate da Poste Italiane e PostePay S.p.A.;

- l'**Amministratore di Sistema del sito business.poste.it** indicato dal Rappresentante Legale tramite funzionalità disponibile sul sito business.poste.it. Possono essere definiti anche più Amministratori di Sistema per l'azienda. L'Amministratore di Sistema, se dotato di Carta di debito Postepay Business, può utilizzare tutte le funzionalità descritte sopra e disponibili per il Rappresentante Legale ad eccezione dell'accesso all'**Area Documenti, Comunicazioni e Contratti**;
- il **Titolare di Carta**, definito automaticamente dal sistema informatico nell'ambito del **Servizio Carte** a seguito della richiesta della stessa, può accedere e visualizzare i dati relativi alla/e propria/e Carta/e per gestirla/e (es. modificare i limiti di operatività).

Tutti i titolari di Carta di debito Postepay Business che vogliono operare tramite il **Servizio Carte** e l'**App** sopra descritti di Poste Italiane e PostePay S.p.A., devono:

- rilasciare obbligatoriamente, in fase di contrattualizzazione o eventualmente in un momento successivo, un numero di telefono di contatto ed un numero di cellulare da **securizzare** o **securizzato**, di seguito solo da **associare** o **associato** al cliente in App. Il numero, una volta associato, è utile al cliente per ricevere via SMS il **Codice di Attivazione** (rif. par. 7) ed il **Codice di conferma** (usa e getta) nella fase di prima attivazione ed associazione della carta in **App PosteBusiness**. I due numeri possono eventualmente anche coincidere. Il numero di cellulare **associato** non può essere assegnato ad altri soggetti, con diverso C.F. e diversi prodotti, a prescindere dalla natura del servizio (prodotti di Poste Italiane o PostePay S.p.A. per attività professionali/imprenditoriali o per i Consumatori). In tal caso, per assegnare un numero già occupato ad un Soggetto richiedente, occorre effettuare preventivamente la sua **disassociazione** dal numero di telefono del vecchio codice fiscale a cui era assegnato;
- essere registrati sul **Sito**. Per consentire durante le fasi di processo di vendita il censimento automatico e la registrazione al Sito, le figure presenti in sede di sottoscrizione del contratto (Rappresentante/i legale e Titolari di Carta) devono rilasciare i propri dati anagrafici, un indirizzo email, i numeri telefonici sopra indicati, accettare le condizioni generali di servizio ed i relativi consensi privacy. Il Soggetto, inoltre, è invitato a completare la fase di registrazione, definendo in autonomia le credenziali per l'accesso al **Sito**, a seguito della ricezione di una mail di benvenuto sull'indirizzo email rilasciato e di un ulteriore **Codice**

di conferma (usa e getta) via SMS ricevuto sul numero cellulare di contatto. Il passaggio è richiesto per certificare i dati rilasciati (email, numero cellulare di contatto e numero di cellulare associato) in fase di vendita presso l'Ufficio Postale o in fase successiva.

In alternativa, la registrazione al sito può essere effettuata in modalità autonoma direttamente sul sito business.poste.it.

Le credenziali per l'accesso al **Sito**, che possono essere scelte in autonomia dal cliente mediante un funnel online guidato, sono composte da:

- **Nome Utente:** l'identificativo scelto dal Soggetto in fase di finalizzazione della registrazione. È un nome scelto dal Cliente e di cui è verificata l'effettiva disponibilità, modificabile nel tempo. Il dato è Alfanumerico con lunghezza compresa tra 8 e 16 caratteri.
- **Password:** la seconda chiave identificativa necessaria per accedere al Servizio. È scelta dal cliente in fase di registrazione e può essere modificata in qualsiasi momento da parte del cliente nell'apposita sezione del Sito di Poste Italiane. Il dato ha le seguenti caratteristiche:
 - non ha scadenza temporale;
 - deve avere una lunghezza da 10 a 16 caratteri;
 - deve contenere almeno un **carattere minuscolo [a-z]**;
 - deve contenere almeno un **carattere maiuscolo [A-Z]**;
 - deve contenere almeno un **carattere esclusivamente numerico [0-9]**;
 - deve contenere almeno uno dei seguenti **caratteri speciali: !, \$, &, /, @, #, (,), +, -, %**.

Come già enunciato, terminata la fase di registrazione dell'azienda e dei Soggetti ad essa collegati, il Legale Rappresentante e l'Amministratore di Sistema di business.poste.it dotati di Carta di debito Postepay Business hanno a disposizione una propria "Area Riservata", denominata **Bacheca** elettronica da cui possono prendere visione delle comunicazioni ordinarie inviate da Poste Italiane e da PostePay S.p.A..

Il Rappresentante legale titolare di Carta di debito Postepay Business ha, inoltre, a disposizione l'accesso esclusivo all'**Area Documenti, Comunicazioni e Contratti** dove è possibile, relativamente alla sola Carta di debito Postepay, visualizzare e scaricare la documentazione contrattuale sottoscritta in formato elettronico in sede di richiesta; la disponibilità della messa a disposizione della documentazione contrattuale sottoscritta anche in forma cartacea sarà comunicata da PostePay S.p.A. nell'area riservata del Sito e/o in Bacheca.

2. COME ASSOCIARE LA CARTA DI DEBITO POSTEPAY BUSINESS IN APP POSTEBUSINESS

Per abilitare l'App ad operare con la **Carta/e di debito**, è necessario preventivamente, e solo la prima volta, effettuare l'abilitazione in App. È possibile collegare tutte le carte possedute dal Cliente. Per procedere quindi all'associazione il Soggetto deve necessariamente:

- essere in possesso di un dispositivo mobile (smartphone o tablet, con sistema operativo IOS o Android);
- aver associato un numero di cellulare securizzato da ATM Postamat, ove non già rilasciato in fase di richiesta della Carta;
- aver richiesto tramite ATM Postamat la generazione del Codice di Attivazione: tale codice viene inviato tramite SMS al numero di cellulare securizzato;
- essere in possesso di un dispositivo mobile (smartphone o tablet, con sistema operativo IOS o Android);
- scaricare l'App PosteBusiness dallo Store di riferimento per il proprio dispositivo, IOS o Android;
- associare Carta di debito seguendo i seguenti passaggi:
 - digitare in App **Nome utente e Password**, scelti per accedere al **Sito** e selezionare la propria Carta, se posseduta, da abilitare in App;
 - inserire quando richiesto in App, il **Codice di Attivazione** ricevuto sul numero di cellulare securizzato; il codice ha una durata di **10 giorni** oltre la quale scade ed è necessario richiederne uno nuovo; se non completata la registrazione al **Sito** e l'associazione in App è possibile la richiesta anche tramite l'UP o ATM in un momento successivo all'apertura per i Titolari della carta di debito;
 - inserire quando richiesto in App, il **Codice di Conferma** (usa e getta) ricevuto sul numero di cellulare securizzato per confermare l'associazione della Carta;
 - scegliere il **Codice di Sicurezza** in App, alfanumerico da 6 caratteri da utilizzare, una volta confermato, per accedere e autorizzare le operazioni in App, anche per quelle inizializzate direttamente da Web. Nel caso in cui il Codice di Sicurezza sia già stato creato precedentemente sul medesimo dispositivo mobile è sufficiente inserire direttamente il

Codice di Sicurezza già in proprio possesso nell'apposito spazio della schermata App;

- al termine dell'abilitazione in App, il Soggetto può utilizzarla come fattore autorizzativo per operare dal Sito sul **Servizio Carte**, per finalizzare le operazioni e-commerce 3DSecure, oppure per operare di rettamente dal proprio dispositivo mobile in App con la Carta.

Ogni Soggetto, per operare con le proprie Carte può attivare l'App su un solo dispositivo mobile, tranne nel caso del servizio **Codice Postepay** per il quale è possibile operare su più dispositivi.

Nel caso in cui il Cliente sia in possesso di più Carte da collegare all'azienda, non è necessario ripetere la procedura di Abilitazione in App dopo la richiesta di eventuali ulteriori Carte successive alla prima, o in caso di richiesta Carta effettuata in un momento successivo alla prima associazione, in quanto tali Carte sono abilitate automaticamente in App in modo da permettere al Soggetto di accedere e disporre da subito del nuovo rapporto di Carta sia dal Sito che da App.

3. COME OPERARE MEDIANTE L'APP POSTEBUSINESS

L'**App PosteBusiness** per dispositivi mobili, messa a disposizione da Poste Italiane, consente di eseguire operazioni informative (consultare la lista delle operazioni effettuate con la Carta) e dispositive (modifica del profilo di operatività sulle proprie Carte di debito Postepay Business direttamente dal proprio dispositivo).

3.1 ACCESSO E OPERAZIONI INFORMATIVE

Per visualizzare le informazioni sulla propria Carta, è necessario accedere all'App dal proprio dispositivo mobile inserendo il Codice di Sicurezza o mediante l'apposizione dei meccanismi di riconoscimento registrati sul sistema operativo del proprio dispositivo (riconoscimento biometrico - modalità **Fingerprint** o **Face ID**).

Tali funzionalità, consentono di inserire il Codice di Sicurezza semplicemente poggiando il dito sul sensore del proprio dispositivo mobile o, qualora compatibili con il dispositivo, tramite altri dati biometrici, anziché digitandolo per esteso. Al Codice di Sicurezza sono associate tutte le impronte digitali memorizzate nel proprio dispositivo mobile, pertanto si raccomanda di registrare unicamente le proprie impronte.

Effettuato l'accesso in App, è possibile visualizzare le informazioni di dettaglio relative alla/e Carta/e di cui si è titolari.

Nel caso in cui il Soggetto sia collegato a più aziende registrate deve effettuare la scelta dell'azienda su cui vuole operare.

3.2 OPERAZIONI DISPOSITIVE

Per effettuare operazioni dispositive (es. modifica del profilo di operatività della Carta), il Cliente può selezionare la disposizione e confermarla/autorizzarla inserendo direttamente il proprio **Codice di Sicurezza** in App.

L'inserimento del **Codice di Sicurezza** può avvenire mediante digitazione per esteso dell'intero codice oppure mediante l'apposizione di una delle impronte digitali registrate sul sistema operativo del proprio dispositivo mobile (modalità ***Fingerprint o Face ID***)

Tali tecnologie, analogamente a quanto indicato nel par. 3.1, consentono di inserire il Codice di Sicurezza semplicemente poggiando il dito sul sensore del proprio dispositivo mobile anziché digitandolo per esteso (es. per il ***Fingerprint***).

Autorizzata l'operazione, è visualizzata una schermata di conferma con l'invito a verificarne l'esito.

Nel caso in cui il Soggetto sia collegato a più aziende registrate deve preventivamente effettuare la scelta dell'azienda su cui vuole operare.

4. COME OPERARE CON LA CARTA DI DEBITO POSTEPAY BUSINESS MEDIANTE IL SERVIZIO CARTE E SUI SITI TERZI MERCHANT

4.1 ACCESSO E OPERAZIONI INFORMATIVE

Previo inserimento delle credenziali, il Titolare Carta può effettuare l'accesso al **Servizio Carte** selezionando l'apposita sezione sul Sito e procedendo tramite una tra le seguenti modalità:

1. autenticazione tramite App: tale modalità è disponibile in caso di avvenuta abilitazione della Carta di debito Postepay Business in App e prevede l'invio di una notifica push nell'app dell'utente, che deve selezionarla e inserire il codice di sicurezza;
2. in alternativa, tramite inserimento a video di un codice OTP SMS ricevuto sul numero cellulare associato alla Carta di debito Postepay Business.

All'interno del **Servizio Carte** il Titolare Carta può visualizzare:

3. le carte di debito Postepay attive di cui è titolare (il Legale Rappresentante e l'Amministratore di Sistema titolari di Carte di debito Postepay Business potranno visualizzare tutte le carte di debito dell'azienda, anche quelle di altri soggetti che operano per l'azienda);
4. la lista delle operazioni effettuate con ciascuna delle carte di debito Postepay;
5. gli importi effettivamente spesi e prelevati con ciascuna carta rispetto ai limiti giornalieri e mensili di prelievo e pagamento configurati;
6. il profilo di operatività della carta in termini di: massimali di prelievo e pagamento, profilo Europa / Mondo, abilitazione contactless, abilitazione raggruppamenti merceologici degli acquisti e-commerce.

Nel caso in cui il Soggetto sia collegato a più aziende registrate deve preventivamente effettuare la scelta dell'azienda su cui vuole operare.

4.2 OPERAZIONI DISPOSITIVE

Nel Servizio Carte il Titolare può modificare il profilo di operatività delle sue carte apportando le modifiche alle seguenti caratteristiche:

1. massimali di prelievo giornaliero e mensile;
2. massimali di pagamento giornaliero e mensile;
3. profilo Europa / Mondo;
4. abilitazione contactless;
5. abilitazione raggruppamenti merceologici degli acquisti e-commerce.

Tramite la carta di debito Postepay Business l'utente può, inoltre, effettuare pagamenti e-commerce tramite protocollo ID-Check / 3DSecure effettuando la fase di autenticazione nelle seguenti modalità (previo inserimento sul sito del merchant dei dati della carta quali numero carta, data scadenza e CVC2):

- **metodo primario di autenticazione:** tale modalità è disponibile in caso di avvenuta abilitazione della carta di debito in app e prevede l'invio di una notifica push nell'app dell'utente, che deve selezionarla e inserire il codice di sicurezza;
- **in alternativa, metodo secondario di autenticazione:** autorizzazione tramite inserimento a video di un codice OTP SMS ricevuto sul numero cellulare associato alla carta di debito e della password del Sito.

5. IL SERVIZIO CODICE POSTEPAY

All'interno dell'**App** i clienti che hanno sottoscritto il servizio Codice Postepay possono operare su tutti i punti vendita attivati (PDV).

Nel momento in cui il servizio è attivato il cliente è guidato nella scelta del punto vendita in cui operare e nell'abbinamento del QR code tramite inquadramento con fotocamera.

Una volta effettuata l'attivazione del servizio il cliente può:

1. ricevere le notifiche per ogni pagamento ricevuto;
2. visualizzare la lista degli incassi con il dettaglio di ogni singolo incasso;
3. effettuare lo storno di un incasso entro la data in cui è avvenuto;
4. filtrare la lista degli incassi per arco temporale e stato, visualizzare il totale degli incassi ed esportare il file di dettaglio;
5. visualizzare il QR code associato al punto vendita e procedere alla stampa tramite generazione di un pdf;
6. creare dei profili operativi che possono operare su un solo punto vendita e con funzionalità limitate;
7. accedere da più dispositivi differenti con le stesse credenziali di accesso;
8. richiedere un pagamento tramite l'invio di un link o la generazione di un QR code contenente l'importo relativo a quel pagamento;
9. creare e gestire promozioni (funzionalità disponibile per i soli clienti che hanno aderito al programma Sconti di Poste Italiane).

6. GESTIONE, FURTO O SMARRIMENTO, UTILIZZO NON AUTORIZZATO DEGLI STRUMENTI DI ACCESSO E UTILIZZO DEL SERVIZIO: PROCEDURE DA SEGUIRE E RESPONSABILITÀ

6.1 GESTIONE

Credenziali di accesso al Sito e ai Servizi finanziari.

In caso di dimenticanza, è possibile per il Cliente recuperare le credenziali di accesso al **Sito** seguendo le istruzioni disponibili nella sezione dedicata dell'**Area riservata**, disponibile in altro a destra, una volta selezionata la sezione Business o contattando il Servizio Assistenza Clienti di Poste Italiane ai numeri:

- **800.00.88.11**, per assistenza sui servizi di incasso Codice Postepay;
- **800.160.000** o **800.00.33.22**, per assistenza sui servizi di Carta di debito Postepay Business.

Il servizio di assistenza è disponibile sui numeri verde gratuiti, da telefono fisso e mobile, attivi dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato. Esclusi i festivi.

In modalità autonoma, il cliente può recuperare il **Nome utente** e la **Password** nella sezione dedicata al Recupero credenziali inserendo i dati del richiedente. Oltre ai dati personali è richiesto anche il codice fiscale.

Il **Nome utente** è rinviato tramite un messaggio SMS sul numero di cellulare di contatto comunicato in fase di prima registrazione. Per le credenziali

definite prima di gennaio 2020, in caso trattasi di Operatore, può anche chiedere anche al Rappresentante legale o Amministratore di Sistema l'informazione visibile a sistema. Il Cliente a prescindere dal ruolo ricoperto può anche contattare l'assistenza clienti per richiedere il re-invio del nome utente tramite sms sul numero di contatto.

Il recupero della **Password** è possibile invece indicando, sempre dalla stessa sezione, il **Nome utente**. Anche in questo caso, il Cliente riceverà una password di primo accesso tramite SMS sul numero di contatto direttamente dalla pagina di login PosteBusiness. Successivamente alla ricezione del SMS può accedere al Servizio online per modificare la password temporanea.

Per le credenziali del sito business.poste.it definite prima di gennaio 2020, il Cliente richiede il re-invio nelle modalità sopra descritte, è inoltre possibile contattare il proprio Rappresentante Legale/Amministratore di Sistema del Sito per farsi resettare la password e successivamente alla ricezione del SMS accede in autonomia sul Servizio online per modificare la password temporanea.

Il Cliente a prescindere dal ruolo ricoperto può anche richiedere all'assistenza clienti il re-invio della password di primo accesso tramite sms sul numero di contatto.

Codice di Attivazione

Il **Codice di Attivazione** è un codice a bruciatura, strettamente personale, che è rilasciato nella fase di inizializzazione dell'installazione App del Cliente, utile per finalizzare l'associazione in App della Carta di debito Postepay Business. Ha una durata di **10 giorni** dalla richiesta, oltre la quale deve essere necessariamente richiesto nuovamente.

In caso quindi di:

- **smarrimento**;
- **scadenza**, da utilizzare per l'associazione in App entro 36h dalla sua ricezione sul numero di telefono **associato** del cliente;
- **blocco**, per digitazione errata in App in fase di associazione dei prodotti; il **Codice di Attivazione** può essere rigenerato e rinviato sul numero

di telefono **associato** del Soggetto richiedente. Le modalità di rinvio disponibili prevedono che la richiesta venga effettuata autonomamente dal titolare della Carta in **Ufficio Postale** o da **ATM Postamat** (previa transazione Chip & PIN).

Modifica Numero di Cellulare associato del Cliente per i prodotti finanziari in App

Il Numero di cellulare associato ai prodotti finanziari di Poste Italiane e PostePay S.p.A. per il Soggetto e l'azienda su cui è definito, può essere modificato autonomamente da ciascun titolare Carta da Ufficio Postale o ATM Postamat.

Dissociazione numero di Cellulare associato del Cliente per i prodotti finanziari in App

Il numero di cellulare **associato** e associato dal Cliente alla Carta di debito Postepay Business in fase di richiesta o in un momento successivo non può essere associato ad altri soggetti per i prodotti finanziari di Poste Italiane e PostePay S.p.A., a prescindere se afferenti a servizi offerti per il segmento Business o Retail. In tal caso, per **associare** un numero ad un Soggetto sia in fase di prima assegnazione che di modifica, occorre preventivamente laddove il numero risultasse già assegnato, disassociare il numero di cellulare dal vecchio codice fiscale.

Il Cliente di Poste Italiane / PostePay S.p.A. a cui viene **disassociato** il numero di cellulare da assegnare al nuovo Soggetto, riceve una comunicazione scritta da parte di Poste Italiane / PostePay S.p.A. per informarlo della modifica eseguita.

Codice di Sicurezza

Il Codice di Sicurezza è un codice alfanumerico necessario per autorizzare la login ai servizi e le operazioni dispositive in App PosteBusiness.

Dopo **5 errate** digitazioni consecutive del Codice di Sicurezza in App, il codice è bloccato. La gestione descritta riguarda unicamente il prodotto **Carta di debito Postepay Business**, non anche il prodotto di Acquiring **Postepay Codice**.

In questo caso, e in tutte le occasioni ritenute utili, il Cliente può eseguire il **Reset** del **Codice di Sicurezza** associato al proprio dispositivo Mobile con le seguenti modalità:

- accedendo autonomamente alla sezione dell'App, adibita alla Gestione del Codice di Sicurezza, in modalità H24.

Una volta effettuata la cancellazione, il Cliente deve necessariamente ricreare un nuovo **Codice di Sicurezza**, e procedere nuovamente con l'**associazione** della Carta di debito Postepay Business in App di cui il soggetto è titolare o ad essi collegato per l'azienda di riferimento.

Non è necessario rieseguire l'associazione in presenza del solo prodotto di acquiring **Postepay Codice**, il quale prevede un certificato di grado inferiore.

L'operazione di **Reset** prevede la conferma dell'azione tramite la ricezione via SMS di un **Codice di conferma** (usa e getta) da digitare direttamente in App.

6.2 FURTO O SMARRIMENTO, USO NON AUTORIZZATO O SOSPETTO FRODI

In caso di smarrimento o furto, nonché di uso non autorizzato o sospetto degli strumenti identificativi (**Nome utente, Password**) e operativi (es., **Carta, PIN della Carta, Codice di Sicurezza, il dispositivo mobile**), il Cliente è tenuto a comunicare immediatamente l'accaduto a Poste Italiane e Postepay se trattasi della carta di debito, contattando il Contact Center per le opportune azioni di contrasto, non appena ne viene a conoscenza. Inoltre, è tenuto a porre in essere le attività di seguito descritte ed a sporgere tempestivamente denuncia alle Autorità competenti.

Furto o smarrimento della Carta e/o del PIN

La Carta ed il relativo PIN sono strettamente personali e il loro furto/ smarrimento/utilizzo non autorizzato deve essere subito segnalato provvedendo al blocco della Carta chiamando i seguenti numeri:

- **dall'Italia 800.00.33.22 (numero verde);**
- **dall'estero +39 02.82.44.33.33.**

Nel corso della telefonata l'operatore comunica al Cliente il numero di blocco. È indispensabile che, entro due giorni lavorativi da quello della telefonata di blocco, il Cliente provveda a denunciare l'accaduto alle autorità competenti. È obbligo del Cliente, inoltre, consegnare copia della denuncia e fornire conferma dell'avvenuto blocco ad un Ufficio Postale, possibilmente quello in cui si intrattiene il rapporto di conto corrente, indicando il numero di blocco.

La conferma dell'avvenuto blocco della Carta e la consegna di copia della denuncia deve essere fatta personalmente dal Cliente oppure mediante una lettera raccomandata, un fax o qualsiasi altra forma di comunicazione elettronica.

Furto o smarrimento del Codice di Sicurezza e/o del dispositivo mobile associato al Codice di Sicurezza ed all'App

In caso di smarrimento, furto o sottrazione del Dispositivo Mobile e/o del Codice di Sicurezza ovvero in ipotesi di fondato sospetto che tale codice sia venuto abusivamente a conoscenza di terzi, il Cliente è tenuto a sporgere immediatamente denuncia alle Autorità competenti e a richiedere a Poste Italiane l'immediata cancellazione del Codice di Sicurezza, con le modalità riportate descritte al precedente paragrafo 7.1.

In caso di dismissione o cessione a terzi del proprio dispositivo, si richiede di rimuovere il Codice di Sicurezza e l'App PosteBusiness di Poste Italiane con le modalità sopra descritte.

In caso di sospetto di abusi o di uso non autorizzato del Servizio il Soggetto è tenuto anche a provvedere al cambio della Password di accesso. In alternativa agli adempimenti sopra descritti, è necessario recarsi in qualsiasi Ufficio Postale per bloccare la possibilità di compiere operazioni da Web/App.

6.3 RESPONSABILITÀ

L'azienda a cui appartiene il Soggetto operante sulla quale lo stesso è definito sui sistemi di **Poste Italiane** e **Postepay**, non sostiene alcuna perdita

derivante dall'utilizzo degli strumenti identificativi ed operativi smarriti, sottratti o utilizzati indebitamente, salvo il caso in cui il Soggetto abbia agito in modo fraudolento, qualora:

- a) lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita degli strumenti non potevano essere notati dal Soggetto stesso prima di un pagamento o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali di **Poste Italiane/Postepay** o dell'eventuale ente cui **Poste Italiane/Postepay** abbia esternalizzato le attività;
- b) l'utilizzo degli strumenti sia successivo alla comunicazione di blocco;
- c) **Poste Italiane/Postepay** non abbia adempiuto all'obbligo di assicurare al Soggetto di eseguire efficacemente e a titolo gratuito la comunicazione di blocco.

Negli altri casi, l'azienda a cui appartiene il Soggetto operante e sulla quale lo stesso è definito sui sistemi di **Poste Italiane** o **Postepay** sostiene, per un importo complessivamente non superiore a 50 (cinquanta) euro, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivante dall'utilizzo indebito degli strumenti conseguente al loro furto o smarrimento o appropriazione indebita, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto, con dolo o colpa grave, a uno o più obblighi disciplinati dalle condizioni contrattuali (utilizzo degli strumenti e comunicazione dell'eventuale loro furto, smarrimento, uso non autorizzato), dove non si applica il limite del citato importo.

Poste Italiane/Postepay assicura/no che:

- i codici e gli strumenti operativi consentano l'utilizzo dei Servizi in modo protetto, garantendo elevati standard di sicurezza;
- i codici e gli strumenti operativi e i dati relativi alle operazioni eseguite non siano accessibili a soggetti diversi dal Cliente;
- il Cliente sia sempre nella condizione di eseguire la comunicazione avvenute ad oggetto il furto, lo smarrimento, l'uso non autorizzato o sospetto dei codici e degli strumenti operativi.

Poste Italiane/Postepay tutela/no costantemente i dati dei suoi clienti attraverso l'adozione dei più moderni sistemi di sicurezza e fornisce tutte le informazioni utili per usufruire in modo sicuro dei servizi di pagamento via Internet. Per ulteriori dettagli è disponibile apposito materiale informativo sul Sito Internet www.picert.it.

7. AREA RISERVATA DEL SITO POSTE BUSINESS

Il Soggetto inserendo il **Nome utente** e la **Password** sul Sito, può accedere anche ai servizi online non finanziari disponibili.

Per accedere al Servizio Carte, all'Area **Documenti, Comunicazioni e Contratti**, all'Area riservata, ai messaggi in **Bacheca** relativi alle operazioni finanziarie, è necessario oltre all'inserimento del Nome Utente e della Password anche la digitazione in App del **Codice di Sicurezza** o, in alternativa, il **Codice di Conferma** (usa e getta) ricevuto via SMS, che viene inviato al numero di telefono cellulare **associato** al Soggetto e all'azienda in relazione alle Carte di debito Postepay Business.

8. REGOLE PER LA SICUREZZA

Di seguito, alcune semplici regole da seguire per accedere ai Servizi in massima sicurezza.

Protezione dei codici e degli strumenti operativi (Nome Utente, Password, Codice Sicurezza, Codice Attivazione, Carta e Pin)

I codici sono strettamente personali e pertanto devono essere custoditi dal Soggetto con la massima cura, mai comunicati ad altri adottando misure idonee a garantirne la sicurezza e riservatezza. Evitare di conservare i codici insieme, non annotarli su unico documento.

Poste Italiane e PostePay S.p.A. non chiedono mai tramite: e-mail, SMS, messaggi sui Social o chiamate dai propri operatori di fornire i tuoi codici personali.

Per una maggiore sicurezza si consiglia di modificare periodicamente la **Password**. È opportuno utilizzare una **Password** con le seguenti caratteristiche:

- lunghezza minima: 10 caratteri;
- che contenga almeno una lettera maiuscola, una lettera minuscola, un numero, un carattere speciale, senza più di due caratteri consecutivi identici;
- che non corrisponda o contenga riferimenti a dati personali (ad es. indirizzo, telefono, codice fiscale, numero della patente, nomi propri, date di nascita, ecc.) o agevolmente riconducibili all'utente; che non sia uguale alle Password precedenti.

È importante, non utilizzare la stessa Password utilizzata per accedere ad altri siti web.

Ricezione di e-mail sospette (Phishing)

L'accesso al **Sito** deve essere effettuato digitando l'indirizzo www.poste.it, **Area Business** nel browser Internet, evitando di accedere da link presenti all'interno di email "sospette". **Poste Italiane/Postepay**, direttamente o tramite terzi, non richiedono mai ai propri clienti, attraverso messaggi di posta elettronica, telefonate o lettere, di fornire i codici di accesso personali quali il **Nome Utente**, la **Password**, né i dati relativi alle **carte di debito**.

Inserimento dei dati personali

Diffidare di improvvisi cambiamenti nella modalità con cui viene chiesto di inserire i codici di accesso ai siti di **Poste Italiane** o **Postepay**: ad esempio, se questi vengono chiesti non tramite una pagina del **Sito**, ma tramite pop-up (una finestra aggiuntiva di dimensioni ridotte) e in tutti i casi in cui viene richiesto di utilizzare modalità diverse da quelle indicate nelle presenti istruzioni operative.

In questi casi, contattare immediatamente **Poste Italiane** chiamando i numeri verdi gratuiti **800.160.000**, **800.003.322**.

Logica di accesso al Sito

L'accesso al **Sito** deve avvenire digitando l'indirizzo business.poste.it nel browser Internet, o direttamente dall'area Business del sito istituzionale www.poste.it. **Poste Italiane/Postepay** sono costantemente impegnate a tutelare i dati dei suoi clienti attraverso l'adozione dei più moderni sistemi di sicurezza. Questi sistemi garantiscono comunicazioni affidabili e sicure attraverso l'adozione del protocollo di sicurezza **Https**.

È quindi importante che durante l'inserimento dei dati riservati nella pagina web, ci si assicuri che si tratti di una pagina protetta. Le pagine protette sono riconoscibili in quanto l'indirizzo che compare nella barra degli indirizzi del browser comincia con "https://" e non con "http://". Inoltre, le pagine protette contengono un lucchetto nella parte in alto a sinistra della barra degli indirizzi del browser. Cliccando due volte sul lucchetto, è possibile verificare l'esistenza di un "certificato" che garantisce l'autenticità del Sito. È importante controllare a chi (e da chi) è stato rilasciato il certificato; in questo caso, deve risultare che il certificato sia rilasciato a Poste Italiane.

Aggiornamento di software per la sicurezza informatica

Il sistema operativo e i programmi di protezione del computer (antivirus, antispyware, ecc.) devono essere costantemente aggiornati. Le aziende produttrici dei software rendono periodicamente disponibili online (e scaricabili gratuitamente) aggiornamenti (cosiddette patch) che incrementano la sicurezza del sistema operativo e del browser. Sui siti di queste aziende è anche possibile verificare che il proprio browser sia aggiornato; in caso contrario, è consigliabile scaricare e installare le patch.

Controllo delle operazioni effettuate

I movimenti effettuati con la Carta e le conferme di avvenuto pagamento devono essere sempre controllate; è importante verificare che siano state addebitate solo le operazioni effettuate. La data e l'ora dell'ultimo accesso, presenti nella pagina di benvenuto del Servizio Carte di Poste Italiane, rappresentano un valido strumento di controllo.