

BancoPosta



ISTRUZIONI OPERATIVE DEL SERVIZIO RISPARMIO POSTALE ONLINE (RPOL)

Posteitaliane

INDICE

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO RPOL	1
UTILIZZO DEL SERVIZIO RPOL	3
Chiavi identificative e utilizzo delle funzionalità informative	3
Come attivare le funzionalità dispositive online del Libretto Smart	4
Come utilizzare le funzionalità dispositive su poste.it.....	4
Come utilizzare le funzionalità dispositive in app BancoPosta	5
COMUNICAZIONI IN BACHECA - AREA MYPOSTE	7
ORARI DI DISPONIBILITÀ DELLE FUNZIONALITÀ INFORMATIVE E DISPOSITIVE	8
FURTO E SMARRIMENTO DELLE CREDENZIALI IDENTIFICATIVE	9
Smarrimento credenziali	9
Recupero credenziali tramite Call Center	10
Recupero credenziali tramite sito poste.it.....	10
REGOLE PER LA SICUREZZA	11

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO RPOL

Il Servizio Risparmio Postale Online (RPOL) è il servizio dedicato agli intestatari del Libretto di Risparmio Postale Nominativo Smart (di seguito Libretto Smart) emesso da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A.

Il Servizio RPOL consente di effettuare le operazioni online disponibili a valere sul Libretto Smart anche oltre l'orario di apertura degli Uffici Postali, così come indicato nel Foglio Informativo del Libretto Smart.

Il Servizio RPOL consente al cliente di usufruire attraverso il collegamento al sito poste.it o tramite app BancoPosta (applicazione per tablet e smartphone), delle funzionalità informative e dispositive online rese disponibili secondo le modalità, gli orari e nei limiti indicati nel Foglio Informativo del Libretto Smart tempo per tempo vigente.

Per usufruire del Servizio RPOL il cliente deve:

- essere intestatario di un Libretto Smart monointestato o cointestato;
- aver effettuato la registrazione al sito poste.it.

Le funzionalità informative sono rese disponibili dall'apertura del Libretto Smart e sono fruibili accedendo alla propria area personale del sito poste.it o nella sezione dell'app BancoPosta denominata "Buoni e Libretti" secondo le modalità descritte nelle presenti Istruzioni Operative.

Per le funzionalità dispositive, in relazione alla data di apertura del Libretto Smart, vale quanto di seguito specificato:

- i titolari di Libretto Smart, aperto prima del 19 novembre 2018, che in fase di apertura non hanno attivato le funzionalità dispositive del Servizio RPOL, possono richiederne l'attivazione presso qualsiasi Ufficio Postale, ATM Postamat (utilizzando la propria Carta Libretto) o direttamente su poste.it e app BancoPosta rilasciando il numero di cellulare che sarà utilizzato per autorizzare le operazioni dispositive;
- nel caso in cui il Libretto Smart sia stato aperto a partire dal 19 novembre 2018, le funzionalità dispositive del Servizio RPOL sono incluse (non è necessaria la richiesta di attivazione da parte del titolare) e, in caso di cointestazione del Libretto Smart, almeno uno degli intestatari è tenuto a rilasciare il numero di cellulare che sarà utilizzato per autorizzare le operazioni dispositive.

UTILIZZO DEL SERVIZIO RPOL

CHIAVI IDENTIFICATIVE E UTILIZZO DELLE FUNZIONALITÀ INFORMATIVE

Per usufruire del Servizio RPOL il cliente è tenuto ad identificarsi utilizzando le seguenti chiavi che differiscono a seconda del canale scelto (sito poste.it/app BancoPosta) e delle funzionalità richieste (informativa/dispositiva):

1. Il **nome utente**: è l'identificativo del cliente che viene definito durante la fase di registrazione al sito poste.it seguendo le istruzioni presenti nella pagina web.
2. La **password**: è la seconda chiave identificativa necessaria per accedere al Servizio RPOL. È scelta dal cliente in fase di registrazione al sito poste.it e può essere modificata in qualsiasi momento da parte del cliente nell'apposita sezione del sito.
3. Il **codice PostelD in app BancoPosta**: è un codice alfanumerico di 6 caratteri definito dal cliente in fase di primo utilizzo di una delle app di Poste Italiane. Per ulteriori informazioni su come attivare ed utilizzare il Codice PostelD è possibile consultare la "Guida all'utilizzo del Codice PostelD" disponibile nell'apposita sezione dedicata al Codice PostelD sul sito poste.it o nelle app.
4. Il **codice OTP (One Time Password) SMS**: è uno strumento per autorizzare le operazioni dispositive alternativo al Codice PostelD. Poste Italiane invierà automaticamente tale codice sul numero di cellulare indicato dal cliente.

Per usufruire delle funzionalità informative tramite il sito poste.it il cliente dovrà accedere alla propria Area personale utilizzando le seguenti chiavi identificative: nome utente e password.

Per usufruire delle funzionalità informative tramite app BancoPosta il cliente dovrà utilizzare il Codice PostelD.

COME ATTIVARE LE FUNZIONALITÀ DISPOSITIVE ONLINE DEL LIBRETTO SMART

Per attivare le funzionalità dispositive online sul proprio Libretto Smart il cliente, effettuata la registrazione al sito poste.it, è tenuto ad associare il proprio numero di cellulare al Libretto Smart attraverso un processo di securizzazione.

Tale processo può avvenire:

- in Ufficio Postale, sia in fase di apertura del libretto che successivamente, oppure tramite ATM Postamat;
- tramite i canali online (poste.it e app BancoPosta) seguendo una procedura guidata descritta sui rispettivi canali.

I clienti titolari di Libretto Smart aperto prima del 22 ottobre 2018 che hanno già rilasciato il numero di cellulare in Ufficio Postale, possono completare il processo di securizzazione sia sul sito poste.it che in app BancoPosta seguendo una procedura guidata descritta sui rispettivi canali.

I clienti titolari di conto corrente BancoPosta che abbiano attivato il servizio di Internet banking BancoPosta OnLine, possono associare il proprio numero di cellulare al Libretto Smart direttamente online (sul sito poste.it e in app BancoPosta), utilizzando il Codice PostelD in app BancoPosta seguendo la procedura guidata ivi descritta.

COME UTILIZZARE LE FUNZIONALITÀ DISPOSITIVE SU POSTE.IT

Eseguito il processo di securizzazione, il Libretto Smart è abilitato all'operatività online, tramite il Servizio RPOL ed è quindi possibile effettuare operazioni dispositive sul sito poste.it secondo le modalità di seguito indicate.

Se il Libretto Smart è abilitato in app BancoPosta

I passaggi da seguire sono:

- accedere all'area personale del sito poste.it inserendo le chiavi identificative (nome utente e password);
- selezionare l'operazione dispositiva da effettuare nell'ambito dei prodotti

- del Risparmio Postale;
- verificare l'identità tramite inserimento del Codice PostelD in app BancoPosta;
- compilare i dati richiesti per l'operazione dispositiva;
- autorizzare l'operazione tramite inserimento del Codice PostelD in app BancoPosta.

Se il Libretto Smart non è abilitato in app BancoPosta

I passaggi da seguire sono:

- accedere all'area personale del sito poste.it inserendo le chiavi identificative (nome utente e password);
- selezionare l'operazione dispositiva da effettuare nell'ambito dei prodotti del Risparmio Postale;
- seguire le indicazioni visualizzate a video e verificare l'identità scegliendo la voce "altro metodo di autorizzazione";
- richiedere, tramite l'apposito tasto, il codice OTP SMS;
- inserire il codice OTP SMS ricevuto sul numero di cellulare associato al Libretto Smart;
- compilare i dati richiesti per l'operazione dispositiva;
- richiedere, tramite l'apposito tasto, il codice OTP SMS;
- inserire il codice OTP SMS ricevuto sul numero di cellulare associato al Libretto Smart per autorizzare l'operazione.

Qualora necessario, è possibile modificare il numero di cellulare, rilasciato per effettuare le operazioni dispositive del Servizio RPOL, presso l'ATM o in qualsiasi Ufficio Postale utilizzando la propria Carta Libretto associata al Libretto stesso.

COME UTILIZZARE LE FUNZIONALITÀ DISPOSITIVE IN APP BANCOPOSTA

Le operazioni dispositive del Servizio RPOL sono disponibili anche sul canale mobile tramite app BancoPosta, l'applicazione per smartphone e tablet, secondo quanto indicato nei Fogli Informativi del Libretto Smart tempo per tempo vigenti.

Per effettuare le operazioni dispositive il cliente deve essere registrato a poste.it, aver attivato le funzionalità dispositive come sopra indicato ed aver abilitato il Libretto in app BancoPosta attraverso una delle seguenti

modalità, in fase di apertura o successivamente:

- 1) utilizzando un codice di 4 cifre, valido 36 ore, inviato da Poste Italiane tramite OTP SMS sul numero di cellulare associato al Libretto. Tale codice viene generato in Ufficio Postale, sui canali digitali (poste.it e in app BancoPosta) oppure presso l'ATM Postamat ;
- 2) inquadrando un QR Code tramite il proprio Smartphone presso tutti gli Uffici Postali (sia a sportello, sia in sala consulenza) o in ATM Postamat.

Le operazioni dispositive in app BancoPosta sono autorizzate tramite inserimento del Codice PosteID.

Per dettagli sulle modalità d'uso, sulle funzionalità disponibili e sulle app di Poste Italiane sulle quali è attivo il Sistema di sicurezza PosteID, consulta il documento "Guida Sistema sicurezza PosteID", alla pagina: www.poste.it/sistema-di-sicurezza-posteid.html.

COMUNICAZIONI IN BACHECA – AREA MYPOSTE

Il Cliente può accedere dal sito poste.it, inserendo il nome utente e la password, all'area personale (MyPoste) riservata esclusivamente alle comunicazioni elettroniche inviate da Poste Italiane.

Le informazioni sono inserite all'interno della categoria "Servizi Finanziari".

Da tale area non è possibile inviare messaggi a Poste Italiane né inoltrare messaggi a terzi.

ORARI DI DISPONIBILITÀ DELLE FUNZIONALITÀ INFORMATIVE E DISPOSITIVE

L'elenco delle funzionalità informative e dispositive del Servizio Risparmio Postale Online e i relativi orari di disponibilità sono indicati nel Foglio Informativo del Libretto Smart tempo per tempo vigente.

FURTO E SMARRIMENTO DELLE CHIAVI IDENTIFICATIVE

Il cliente è responsabile nei confronti di Poste Italiane per la custodia e per il corretto utilizzo dei codici personali e degli strumenti necessari per utilizzare il Servizio RPOL, nonché di ogni conseguenza dannosa derivante dall'eventuale illecito o indebito uso degli stessi, in qualsiasi modo avvenuto, anche se in conseguenza di furto o smarrimento. È fatta salva la responsabilità di Poste Italiane per conseguenze dannose derivanti da fatti ad essa imputabili.

SMARRIMENTO CREDENZIALI

Nome Utente e Password per l'accesso ai siti e/o alle app di Poste Italiane

In caso di dimenticanza è possibile recuperare le credenziali di accesso seguendo le istruzioni disponibili nella sezione dedicata di poste.it oppure contattando il Call Center di Poste Italiane.

Codice PostelD

Dopo 5 errate digitazioni consecutive del Codice PostelD in app il codice viene bloccato.

Il cliente dovrà cancellare il Codice PostelD associato al proprio Dispositivo Mobile con le seguenti modalità:

- a) Contattando il numero verde indicato sui FI e sui siti di Poste Italiane richiedendo la cancellazione del Codice PostelD;
- b) Accedendo alla propria area riservata del sito www.poste.it nella sezione apposita in modalità H24 per effettuare la cancellazione del Codice PostelD;
- c) Accedendo alla sezione dell'app adibita alla Gestione del Codice PostelD in modalità H24 per effettuare la cancellazione del Codice PostelD.

Una volta effettuata la cancellazione il cliente dovrà ricreare un nuovo Codice PostelD.

RECUPERO CREDENZIALI TRAMITE CALL CENTER

Il cliente dovrà fornire il proprio codice fiscale e il numero di cellulare. Il reset e l'inoltro del codice di attivazione saranno possibili solo se il numero di cellulare è stato inserito su poste.it al momento della registrazione, oppure in seguito, o se è stato rilasciato all'Ufficio Postale. Il numero risulta necessario per inoltrare l'SMS contenente i dati richiesti. Il nome utente invece sarà fornito direttamente al telefono previo riconoscimento dell'interlocutore secondo le procedure del Call Center di Poste Italiane.

RECUPERO CREDENZIALI TRAMITE SITO POSTE.IT

I clienti possono recuperare il nome utente e la password di accesso tramite il sito poste.it, nella sezione "recupero credenziali". Sarà sufficiente seguire le istruzioni a video, inserendo di volta in volta i dati richiesti. Al termine della procedura di recupero, i clienti riceveranno un sms con i dati richiesti al numero di cellulare rilasciato.

REGOLE PER LA SICUREZZA

Di seguito, alcune semplici regole da seguire per accedere a Risparmio Postale Online con la massima sicurezza.

1. Protezione dei codici e degli strumenti operativi (Nome Utente, Password)

I codici sono strettamente personali e pertanto devono essere custoditi dal Cliente 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.

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

- lunghezza minima di 8 caratteri e massima di 16;
- che contenga almeno una lettera maiuscola, una lettera minuscola, un numero ed un carattere speciale;
- 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;
- che non contenga più di due caratteri identici consecutivi.

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

2. Ricezione di email sospette (Phishing)

L'accesso al servizio Risparmio Postale Online deve essere effettuato digitando l'indirizzo poste.it nel browser internet, evitando di accedere da link presenti all'interno di email "sospette". Poste Italiane, direttamente o tramite terzi, non richiede 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 e di credito.

3. Inserimento dei dati personali

Diffidare di improvvisi cambiamenti nella modalità con cui viene chiesto di inserire i codici di accesso a Risparmio Postale Online: 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 il numero gratuito 803.160.

4. Logica di accesso al sito

L'accesso al sito deve avvenire digitando l'indirizzo poste.it direttamente nel browser internet. Poste Italiane è costantemente impegnata 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 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 S.p.A..

5. 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.

Come possiamo aiutarti?



Contattaci
Vai su poste.it nella sezione Assistenza



Chiamaci
800.00.33.22
numero gratuito, attivo dal lunedì al sabato
(dalle 8.00 alle 20.00, esclusi i festivi)



Posteitaliane