BANCA TELEFONICA: la banca che corre sul filo

Con il servizio di Banca Telefonica operi in modo semplice, sicuro e comodo. Con una telefonata compri o vendi titoli, disponi bonifici o giroconti, ricarichi cellulari, paghi effetti e bollettini, ottieni il saldo e i movimenti del conto, gli esiti degli ordini di Borsa, la situazione aggiornata del portafoglio titoli, le quotazioni in tempo reale dei mercati finanziari.

Con il servizio di Banca Telefonica la tua Banca è sempre aperta:

- il risponditore automatico che garantisce il servizio informativo e di ricarica cellulari, è sempre attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno
- gli operatori sono disponibili per i servizi dispositivi ed informativi tutti i giorni feriali dalle h. 8:00 alla h. 22:00 ed il sabato dalle h. 8:00 alle h. 15:40

Il servizio di Banca Telefonica è disponibile da telefono fisso o mobile:

- **dall'Italia, il numero verde gratuito 800 414141**
- **dall'estero, il numero +39 0577 382999 con telefonata a carico dell'utente**

RICHIEDERE IL SERVIZIO DI BANCA TELEFONICA

Per richiedere il servizio di Banca Telefonica vai in una filiale della Banca e sottoscrivi il contratto della Multicanalità Integrata. Riceverai le credenziali di accesso per l'utilizzo del servizio (le stesse che ti consentono di accedere all'Internet Banking o al Mobile Banking):

- **codice utente e password di accesso** per il tuo riconoscimento univoco a ogni accesso
- **chiave elettronica (token)** che genera password monouso valide 30 secondi per confermare le operazioni dispositive

ATTIVARE IL SERVIZIO DI BANCA TELEFONICA

Per attivare la prima volta il servizio di Banca Telefonica:

- chiama il numero verde 800 414141 (o il numero +39 0577 382999 se chiami dall'estero)
- scegli l'opzione 1
- digita sulla tastiera del telefono prima il codice utente, poi la password di accesso seguiti entrambi dal tasto cancelletto # come indicato dal risponditore automatico
- effettua il cambio della password di accesso come richiesto dal risponditore automatico e scegline una nuova composta da soli numeri (minimo 8, massimo 10)
- scegli l'opzione 2 per parlare con l'operatore e richiedi l'attivazione della chiave elettronica

ACCEDERE AL SERVIZIO DI BANCA TELEFONICA

Dopo l'attivazione iniziale, per utilizzare il servizio di Banca Telefonica:

- chiama il numero verde 800 414141 e scegli l'opzione 1 (dall'estero: 0039 0577 382999)
- digita sulla tastiera del telefono il codice utente e la password di accesso seguiti entrambi da cancelletto # (ricorda che nel caso di password di accesso scaduta, il risponditore automatico ti proporrà la sostituzione con una nuova password numerica che abbia minimo 8 massimo 10 cifre). A questo punto verrai riconosciuto dal sistema che ti darà il benvenuto indicando la data del tuo ultimo accesso
- scegli tra le due opzioni proposte dal sistema vocale:
  - ✓ opzione 1 per accedere al servizio con ***risponditore automatico***
  - ✓ opzione 2 per accedere al servizio ***con operatore***

COME FARE OPERAZIONI DISPOSITIVE

Possessori di Chiave Elettronica
Con il servizio di Banca Telefonica, se scegli l'opzione 1 e successivamente digiti il tasto 2 per accedere al servizio con operatore, oltre alle funzioni informative (saldo e movimenti di conto corrente, esito ordini di Borsa, quotazioni mercati finanziari, situazione deposito titoli e altro), potrai effettuare operazioni dispositive come bonifici, giroconti, ricariche di cellulare, compravendita titoli, pagamento effetti e bollettini. Per completare ciascuna operazione dispositiva, l'operatore ti chiederà la password monouso generata dalla tua chiave elettronica.

Inoltre l'operatore è a tua disposizione per l'eventuale sblocco della chiave elettronica in caso di blocco per eccesso di tentativi errati (massimo 7).

Possessori di Security Card
Se non disponi ancora della chiave elettronica, ma possiedi la Security Card, puoi comunque effettuare operazioni dispositive utilizzando una delle 40 coordinate monouso della card, da comunicare all'operatore telefonico per la conferma delle operazioni disposte.
Prima di aver utilizzato tutte le 40 coordinate - ed esaurito così la card - , la Banca te ne spedirà una nuova in automatico al tuo indirizzo. Per attivare la nuova Security Card rivolgiti all'operatore di Banca Telefonica (800 414141 opzione 1 e poi opzione 2), oppure procedi in autonomia così:

- chiama l'800 414141 opzione 1
- seleziona l'opzione 9 - funzioni di sicurezza
- seleziona l'opzione 2 - attivazione security card
- digita il numero della card che è riportato sul retro, in verticale, a sinistra delle 40 coordinate.

Se non dovessi ricevere la nuova card, puoi richiederne un'altra all'operatore di Banca Telefonica.

ALTRI SERVIZI DEL NUMERO VERDE 800 414141

Oltre ad accedere al servizio di Banca Telefonica con l'**opzione 1**, telefonando al numero verde 800 414141 (o il numero +39 0577 382999 se chiami dall'estero), potrai parlare con un operatore per ricevere, ad esempio, informazioni commerciali o fissare appuntamenti in Filiale (**opzione 3**), richiedere l'attestazione degli interessi passivi su mutui (**opzione 4**), richiedere assistenza su carte di credito, prepagate, bancomat e POS (**opzione 5**) richiedere informazioni sull'apertura del Conto Italiano Online (**opzione 6**).

SICUREZZA E RISERVATEZZA VIA TELEFONO

Il servizio di Banca Telefonica è strutturato in modo da offrire un alto livello di sicurezza e garantire la completa riservatezza delle tue operazioni. Le telefonate con operatore sono registrate per garantire la piena tracciabilità delle operazioni effettuate. Inoltre, al termine delle disposizioni di pagamento (bonifici, bollettini, ricariche telefoniche e così via), puoi richiedere l'invio di una ricevuta a mezzo e-mail o fax.
In caso di furto o smarrimento della chiave elettronica o della security card è necessario fare una denuncia all'autorità di Polizia, e richiedere alla Filiale il rilascio di una nuova chiave elettronica o di una nuova security card.
Se non ricordi il tuo codice utente rivolgiti a una qualsiasi Filiale della Banca.
Se hai dimenticato o bloccato la tua password di accesso puoi rigenerarla online dal tuo Internet Banking oppure rivolgendoti a una qualsiasi Filiale della Banca.

Ti suggeriamo comunque di conservare separatamente il codice utente, la password di accesso e la chiave elettronica (o Security Card).

SERVIZI DISPONIBILI

SERVIZI DISPONIBILI	MODALITA' DI ACCESSO
Funzioni dispositive	
GIROCONTI	OPERATORE
BONIFICI SEPA ED ESTERO	OPERATORE
COMPRAVENDITA TITOLI	OPERATORE
PAGAMENTO EFFETTI	OPERATORE
PAGAMENTO BOLLETTINI	OPERATORE
RICARICA CARTE TELEFONICHE	RISPONDITORE AUTOMATICO / OPERATORE
Funzioni informative	
SALDO E MOVIMENTI C/C	RISPONDITORE AUTOMATICO / OPERATORE
SITUAZIONE CONTO DI DEPOSITO	RISPONDITORE AUTOMATICO
SITUAZIONE POSIZIONI ASSICURATIVE	OPERATORE
SITUAZIONE GPM	RISPONDITORE AUTOMATICO / OPERATORE
SITUAZIONE DEPOSITO TITOLI	OPERATORE
ESITI ORDINI DI BORSA	RISPONDITORE AUTOMATICO / OPERATORE
INFORMATIVA FINANZIARIA	OPERATORE
STATO ASSEGNI	OPERATORE
CONDIZIONI DI C/C	OPERATORE
Funzioni di sicurezza	
ATTIVAZIONE E BLOCCO/SBLOCCO TOKEN	OPERATORE
ATTIVAZIONE SECURITY CARD	RISPONDITORE AUTOMATICO / OPERATORE
BLOCCO UTENZA	RISPONDITORE AUTOMATICO / OPERATORE
RILASCIO O SBLOCCO DELLE CREDENZIALI PASCHIHOME (PER GLI UTENTI CHE ACCEDONO CON CERTIFICATO)	OPERATORE
CAMBIO PASSWORD DI ACCESSO	RISPONDITORE AUTOMATICO