

Risparmio Postale Online

Istruzioni operative

Istruzioni Operative RPOL – Ed. Ottobre 2015

Caratteristiche del servizio	3
Chiavi di accesso e utilizzo del servizio	3
Come accedere a RPOL	3
Come abilitare il libretto postale ad eseguire operazioni dispositive online	4
Come effettuare le operazioni dispositive	4
Comunicazioni in bacheca - Area MyPoste	4
Elenco delle funzioni e orari di disponibilità	4
Furto e smarrimento delle chiavi identificative	4
Smarrimento credenziali	5
Recupero credenziali tramite Call Center	5
Recupero credenziali tramite sito www.poste.it e www.risparmiopostale.it	5
Regole per la sicurezza	5
Operazioni dispositive tramite canale mobile (app Poste Italiane) - Sistema di sicurezza PostelD	7

Caratteristiche del Servizio RPOL

Risparmio Postale Online (RPOL) è il servizio Internet attivato automaticamente all'intestatario o cointestatario a firma disgiunta (c.d. pari facoltà di rimborso) del Libretto di Risparmio Postale Nominativo Smart (di seguito Libretto Smart) emesso da Cassa depositi e prestiti S.p.A.

RPOL consente funzioni informative e dispositive a valere sul libretto anche oltre il normale 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 internet di Poste Italiane www.poste.it e www.risparmiopostale.it, delle funzioni informative e, se espressamente richiesto, delle funzioni dispositive disponibili secondo le indicazioni, con le modalità e nei limiti indicati nel Foglio Informativo del Libretto Smart.

Per usufruire delle **funzioni informative** il cliente deve:

- essere intestatario di Libretto Smart monointestato o cointestato a firma disgiunta;
- registrarsi al sito di Poste Italiane www.poste.it.

Contestualmente o successivamente all'adesione al Libretto Smart il cliente può richiedere di usufruire anche delle **funzioni dispositive**.

In aggiunta, agli adempimenti sopra descritti il cliente deve richiedere l'abilitazione anche alle funzioni dispositive sottoscrivendo l'apposita modulistica (sempre presso l'Ufficio Postale dove è intrattenuto il rapporto di libretto postale) sulla quale deve essere indicato il numero di telefono cellulare su cui si vorranno ricevere i codici "usa e getta" necessari per autorizzare le funzioni dispositive previste dal servizio.

Gli elementi necessari per l'accesso e l'utilizzo del servizio RPOL sono:

- nome utente;
- password;
- solo per le funzioni dispositive, numero telefono cellulare che è stato rilasciato presso l'Ufficio Postale.

Chiavi d'accesso e utilizzo del servizio

Per l'utilizzo del servizio Risparmio Postale Online il cliente è tenuto ad identificarsi ed autenticare le operazioni dispositive utilizzando le seguenti chiavi di accesso:

- Il **nome utente** è un codice identificativo del cliente, fornito da Poste Italiane al termine della prima fase di registrazione al sito www.poste.it. È composto da nome.cognome (es. mario.rossi); in caso di omonimia il cliente personalizzerà il suo nome utente con 4 caratteri aggiuntivi, preceduti da un trattino (es. mario.rossi-1234). Il nome utente non è modificabile.
- La **password** è la seconda chiave identificativa necessaria per accedere a Risparmio Postale Online. È scelta dal cliente in fase di registrazione al sito www.poste.it e può essere modificata in qualsiasi momento da parte del cliente nell'apposita sezione del sito.

Con nome utente e password si ha accesso alle funzioni informative previste dal servizio Risparmio Postale Online.

- Il **codice "usa e getta"** è invece un ulteriore codice necessario per autorizzare le singole operazioni dispositive (ossia quelle operazioni che generano un addebito o un accredito sul libretto di risparmio oggetto del servizio) nonché per certificare il numero di telefono cellulare già associato al servizio. Poste Italiane invierà automaticamente tali codici "usa e getta" sul telefono cellulare indicato dal cliente in Ufficio Postale.

Come accedere a RPOL

Collegandosi al sito internet www.risparmiopostale.it e www.poste.it, il cliente potrà accedere a tutte le funzionalità online previste dal servizio.

Come abilitare il libretto postale ad eseguire operazioni dispositive online

Dopo aver rilasciato in Ufficio Postale il numero di cellulare da associare al servizio Risparmio Postale Online, sarà necessario abilitare lo specifico libretto percorrendo i seguenti passaggi:

- accedere al sito www.risparmiopostale.it e www.poste.it e identificarsi con nome utente e password;
- selezionare la voce “Sicurezza web Rpol” nel menu dedicato a Risparmio Postale Online e nella pagina seguente l’opzione per certificare il numero cellulare: “abilita il tuo libretto al sistema di sicurezza web”;
- inserire il numero del libretto da abilitare e il numero di cellulare rilasciato all’Ufficio Postale da certificare;
- inserire il codice “usa e getta” OTP, dopo l’avvenuta ricezione dello stesso sul telefono cellulare tramite SMS, a conclusione della transazione web.

Come effettuare le operazioni dispositive

Dopo l’abilitazione, con Risparmio Postale Online è possibile effettuare operazioni dispositive con le seguenti modalità:

- accedere al servizio Risparmio Postale Online inserendo i propri dati identificativi (nome utente e password);
- selezionare l’operazione dispositiva da effettuare e compilare i dati richiesti;
- richiedere, tramite l’apposito tasto, l’OTP “usa e getta”;
- inserire il codice “usa e getta” OTP, dopo l’avvenuta ricezione dello stesso sul telefono cellulare tramite SMS, a conclusione della transazione web.

Una volta abilitato il libretto ad operare online, qualora si renda necessario, è possibile modificare il numero di telefono associato al Servizio recandosi in Ufficio Postale dove è intrattenuto il rapporto del libretto, compilando l’apposito modulo.

Comunicazioni in bacheca – Area MyPoste

Il Cliente può accedere dai siti www.poste.it e www.risparmiopostale.it, inserendo il nome utente e la password, all’area personale (MyPoste) riservata esclusivamente alle comunicazioni elettroniche inviate da Poste Italiane. In questa sezione, a valle di ogni operazione dispositiva, sono comunicate al cliente le seguenti informazioni inerenti i Libretti:

- Nota informativa in caso di Sottoscrizione Buoni
- Ricevuta in caso di Rimborso Buoni
- Comunicazioni dedicate alla sicurezza web (certificazione del numero di cellulare)
- Conferma operazione di Girofondo online
- Invio Nota Informativa con riassunto scalare
- Conferma operazione di ricarica carta Postepay
- Conferma/attivazione offerta supersmart

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.

Elenco delle funzioni e orari di disponibilità

L’elenco delle funzioni informative e dispositive del servizio Risparmio Postale Online e i relativi orari di funzionamento sono disponibili nei Fogli Informativi tempo per tempo vigenti.

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, 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

Se il cliente ha dimenticato la password o il nome utente o il codice di attivazione ha la possibilità di recuperarli tramite:

- call center chiamando il numero 803.160 (Selezione 2 Servizi Finanziari);
- sito www.poste.it, nella pagina “Hai dimenticato la password?”.

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 www.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.

Recupero credenziali tramite sito www.poste.it e www.risparmiopostale.it

I clienti Privati possono recuperare il nome utente, il codice di attivazione e la password di accesso tramite il sito www.poste.it, nella sezione “Hai dimenticato la password?”. 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 in fase di registrazione oppure in seguito, o all'Ufficio Postale.

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 (Nome Utente, Password)

I codici sono strettamente personali e pertanto, devono essere custoditi con cura e mai comunicati ad altri. È preferibile non conservare i codici insieme, né 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: 8 caratteri;
 - che contenga almeno una lettera maiuscola, una lettera minuscola, un numero;
 - che non corrisponda a parole di uso comune, nomi propri, date di nascita.
- È importante, non utilizzare la stessa Password utilizzata per accedere ad altri siti web.

2. Ricezione di e-mail sospette

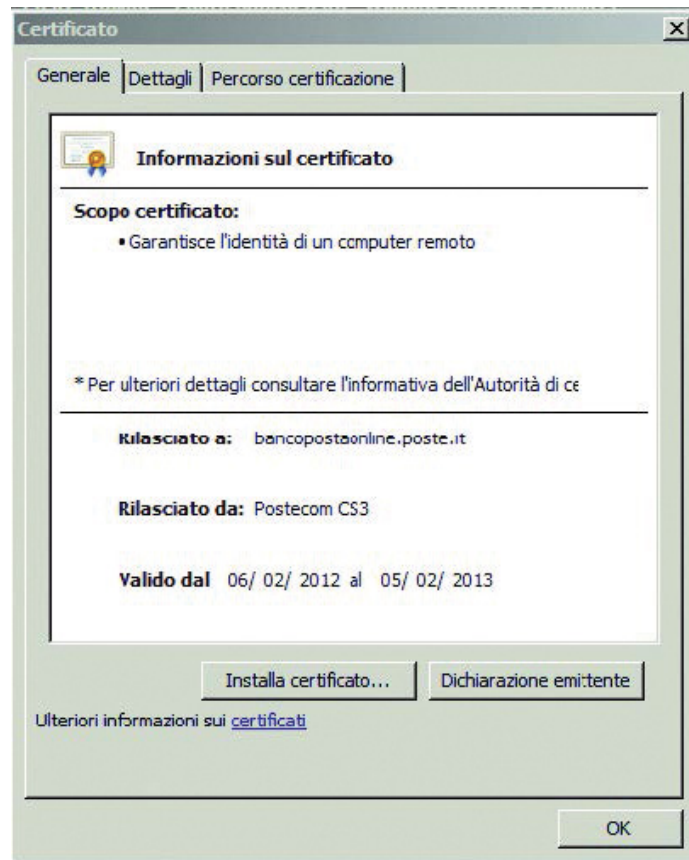
L'accesso al servizio “Risparmio Postale Online” deve essere effettuato digitando l'indirizzo www.poste.it e www.risparmiopostale.it nel browser internet, evitando di accedere da link presenti all'interno di e-mail “sospette”. Poste Italiane, direttamente o tramite terzi, non richiede mai ai propri clienti, 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 oppure inviando un'email attraverso il form web presente su www.poste.it nella sezione **contattaci**.

4. Logica di accesso al sito

L'accesso al sito deve avvenire digitando l'indirizzo www.risparmiopostale.it e www.poste.it direttamente nel browser Internet. È 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 si possono verificare facendo click tasto destro del mouse all'interno della pagina web e selezionare, dal menù proposto, la voce **proprietà** e poi successivamente cliccare su **certificati**. Se si è nella pagina di BancoPosta dove sono presenti i menù di scelta dei servizi si visualizzerà il seguente certificato:



Se invece ci troviamo nella pagina di RPOL si visualizzerà il seguente certificato:



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.

6. Controllo delle operazioni effettuate

Le conferme di operazioni dispositive avvenute 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 Risparmio Postale Online, rappresentano un valido strumento di controllo.

Operazioni dispositive tramite canale mobile (app Poste Italiane) - Sistema di sicurezza PostelD

Alcune operazioni dispositive del Servizio RPOL sono disponibili anche sul canale mobile tramite app per smartphone e tablet. Tali operazioni sono autorizzate dall'utente tramite modalità già prevista per il servizio web RPOL (password monouso OTP) oppure tramite Sistema di sicurezza specifico per le app di Poste Italiane.

Per attivare il Sistema di sicurezza, direttamente da app, il Cliente deve essere registrato a Poste.it ed aver certificato un numero di telefono presso un Ufficio Postale o, per clienti BancoPosta online e BancoPosta Click, direttamente tramite la procedura web di certificazione del numero di telefono, disponibile nell'area riservata del servizio BancoPosta online e BancoPosta Click, utilizzando il Lettore BancoPosta. Al termine dell'installazione, il Cliente sceglie il codice PostelD che dovrà utilizzare per autorizzare le operazioni dispositive effettuate tramite le app di Poste Italiane.

Per ulteriori dettagli sulle modalità d'uso, sui servizi disponibili e sulle app di Poste Italiane sulle quali è attivo il Sistema di sicurezza PostelD, consulta il documento "Guida Sistema sicurezza PostelD", disponibile all'indirizzo: www.poste.it/app/Sistema_di_sicurezza_PostelD.shtml