Guida alla Sicurezza sui pagamenti via internet di Banca 5 – Esercenti

Banca 5 adotta elevati standard tecnologici per garantire la protezione del tuo Home Banking e dei pagamenti via internet, ma la sicurezza dipende anche dal tuo comportamento. Questa guida ti aiuta a conoscere i rischi più comuni e ti suggerisce gli accorgimenti principali per un uso sicuro dei servizi di Home Banking e Mobile Banking.

Banca 5 non vi chiederà mai tramite e-mail di fornire le vostre credenziali di accesso o di seguire procedure alternative a quelle riportate in questa sezione.

Per qualsiasi domanda, delucidazione o segnalazione in merito alla sicurezza dei servizi di Banca 5, ti invitiamo a contattare il Servizio Clienti al numero **800.999.515.**

CHE FARE IN CASO DI PERDITA O FURTO DELLE TUE CREDENZIALI DI ACCESSO

In caso di furto, perdita di riservatezza o smarrimento delle credenziali di accesso (codice utente, password, dispositivo smartphone dove è installata l'App Banca 5 Business), richiedi subito il **blocco** del servizio contattando il Servizio Clienti e invia copia di denuncia a Banca 5 entro 48 ore.
Ti ricordiamo che nel caso in cui il cliente non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza delle credenziali di accesso prima della comunicazione del furto o dello smarrimento dello strumento, è tenuto a sopportare un importo non superiore a 150 €.

CHE FARE IN CASO DI ANOMALIE NELLE TRANSAZIONI

Se sei vittima di una **frode** e riscontri delle transazioni che non sono state disposte da te, o se noti delle anomalie nell'accedere al sito di Home Banking e/o nell'effettuare qualsiasi operazione di pagamento on line, contatta il Servizio Clienti segnalando il problema.
Nel caso di un'operazione non autorizzata, Banca 5 – effettuate le verifiche del caso – rimborsa al cliente l'importo dell'operazione e, laddove per l'esecuzione sia stato addebitato il conto, riporta lo stesso nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non autorizzata non avesse avuto luogo. In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione al cliente e si riserva il diritto di dimostrare, anche in un secondo momento, l'effettiva autorizzazione del pagamento.

ACCESSO ALLA PIATTAFORMA E OPERAZIONI DISPOSITIVE

La piattaforma di **Home Banking Banca 5 Mobile** è raggiungibile dal bottone Esercenti esposto sul sito istituzionale della Banca https://www.banca5.com.
In linea con la normativa PSD2, per potersi autenticare è necessario inserire:

1. il proprio identificativo utente
2. la password utente
3. il terzo fattore di autenticazione, preventivamente scelto tra le seguenti modalità:
   a) impronta digitale
   b) riconoscimento facciale
   c) codice numerico OTP

Tutte le operazioni dispositive, per concludersi, richiederanno un'autorizzazione di tipo SCA (Strong Customer Authentication) che si potrà effettuare tramite il terzo fattore di autenticazione spiegato in precedenza al punto 3.

A tutela della sicurezza del cliente, in caso di **credenziali errate**, dopo 5 tentativi consecutivi di accesso il sistema blocca automaticamente l'accesso per 1 ora. In caso di ulteriori 5 tentativi non andati a buon fine, l'accesso verrà bloccato definitivamente e sarà necessario contattare il Servizio Clienti di Banca 5 per sbloccare il codice utente.
Per prevenire eventuali accessi indesiderati, la sessione di accesso viene interrotta automaticamente dal sistema dopo 5 minuti di inattività; tuttavia, ti consigliamo di effettuare esplicitamente la disconnessione dalla piattaforma non appena hai terminato le operazioni.

MONITORAGGIO DELLE TRANSAZIONI E SEGNALAZIONI DI EVENTUALI FRODI

I pagamenti effettuati via internet tramite la piattaforma di Home Banking sono monitorati da un apposito sistema con l'obiettivo di identificare **transazioni anomale** potenzialmente fraudolente. In caso di sospetta frode, le strutture preposte di Banca 5 potrebbero bloccare le transazioni o sospenderle fino alla verifica di autenticità delle stesse.

COME DIFENDERSI IN CASO DI PHISHING

Nel caso ricevessi, nella tua casella di posta elettronica, un'e-mail che sembra provenire dalla tua Banca e che indica un non specificato problema al tuo Home Banking, ecco come comportarti:

- non rispondere mai a e-mail come quelle di cui sopra e non fornire per alcun motivo dati di accesso a terzi
- non cliccare mai sui link che ti vengono proposti via e-mail ma esegui l'accesso all'Home Banking collegandoti manualmente a www.banca5.com
- conserva con cura i codici per accedere ai servizi di Home Banking

COME PROTEGGERE IL PROPRIO PC DAI MALWARE

Per accedere ai servizi di pagamento on line in modo sicuro, ti consigliamo di:

- tenere sempre aggiornato il browser e il sistema operativo del tuo PC
- dotarsi di un software antivirus e mantenerlo aggiornato

COME ACCEDERE DA RETI PUBBLICHE O DA POSTAZIONI PUBBLICHE

Se accedi alla piattaforma di Home Banking da reti pubbliche con il tuo PC o con un PC di terzi, ti suggeriamo di:

- verificare che, durante il collegamento alla piattaforma, il browser esponga sempre una barra con il nome di Banca 5 a fianco di un lucchetto chiuso
- non memorizzare mai la password o il codice utente: se il browser vi suggerisce di salvarli scegliete sempre di no
- effettuare subito la disconnessione dalla piattaforma al termine delle operazioni

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La presente guida di sicurezza è redatta conformemente alla normativa Disposizione di vigilanza per le banche - Circolare n° 285 del 17 dicembre 2013, 16° aggiornamento del 17 maggio 2016.

Banca 5 S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale: via Bisceglie 120, 20152 MILANO - Numero Verde: Consumatori 800.999.515, Imprese 800.813.813, Fax +39.02.366.10.220 - e-mail: info@banca5.com, PEC: banca5@pec.banca5.com - Indirizzo internet: www.banca5.com - Capitale Sociale: € 30.000.000,00 i.v. R.E.A. 1821728 - Codice ABI 03385 - iscritta all'Albo delle Banche al n. 5692 - Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Società partecipante al Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" – Partita IVA 11991500015 (IT11991500015) Codice Fiscale (05435910962), Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi - Appartenente a: Gruppo Bancario Intesa Sanpaolo, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Socio Unico, Direzione e Coordinamento: Intesa Sanpaolo S.p.A.