

## Mobile Code - Manuale Operativo

### 1. Denominazione e descrizione del servizio

Il presente Manuale Operativo disciplina il funzionamento del Mobile Token, ossia del Servizio “Mobile Code” offerto da FinecoBank S.p.A. (di seguito la “Banca”) a tutti i Clienti per fornire loro un maggiore livello di sicurezza.

Il **Mobile Code** è una funzionalità della APP Fineco che permette di confermare talune operazioni disposte tramite il sito della Banca e dai dispositivi mobili indicati dalla stessa Banca nel paragrafo 2 del presente Manuale Operativo.

Il **Mobile Code** (di seguito, il “**Servizio**”) consente quindi di confermare le operazioni per cui è necessario un maggiore controllo di sicurezza ai sensi della normativa europea in tema di pagamenti (PSD2) e per tutte le operazioni di tempo in tempo stabilite dalla Banca.

L’attivazione del Servizio può essere effettuata direttamente dall’APP Fineco seguendo l’apposita procedura guidata.

È possibile associare al Servizio Mobile Code anche **più dispositivi**.

Il numero massimo di dispositivi associabili è quello definito tempo per tempo dalla Banca.

### 2. Condizioni per l’attivazione e fruizione del Servizio Mobile Code

Ai fini dell’attivazione del Servizio per la conferma delle operazioni è necessario:

- essere in possesso di un iPhone o iPod Touch con sistema operativo iOS (versioni 10 e successive) oppure di uno **smartphone o tablet** con sistema operativo Android (versioni 4.4 e successive), di una connessione Internet e di una scheda SIM abilitata alla ricezione di SMS
- aver installato la versione aggiornata dell’**APP Fineco** disponibile su App Store o Play Store
- aver attivato le **notifiche push per l’APP Fineco** nelle impostazioni del dispositivo
- aver **certificato il numero di telefono** fornito alla Banca. Il Cliente può verificare in ogni momento il numero di cellulare certificato accedendo all’area privata del sito Fineco, sezione “Gestione Conto > I tuoi contatti”
- che il sistema operativo installato sul dispositivo non risulti modificato

Il processo di attivazione del Mobile Code prevede infatti che venga inviato un codice via SMS sul numero di telefono certificato del Cliente.

### 3. Modalità di attivazione e funzionamento del Servizio Mobile Code

L’attivazione del servizio avviene direttamente dall’APP Fineco seguendo l’apposita procedura guidata, descritta nei paragrafi 3.1 e 3.2 del presente Manuale Operativo.

#### 3.1 Attivazione del Servizio sul primo dispositivo

Per attivare il Servizio sul primo dispositivo, è necessario scaricare o aggiornare l’APP Fineco. Effettuato l’accesso all’APP Fineco, verrà proposta l’attivazione del Servizio. In ogni caso, la funzionalità di attivazione del Servizio è sempre disponibile nella sezione “Impostazioni > Mobile Code”. Al Cliente che intende procedere con l’attivazione, sarà richiesto di:

- settare un **codice** (c.d. Mobile Code) da utilizzare per confermare le operazioni da sito e APP della Banca.  
Se il dispositivo utilizzato dal Cliente supporta le modalità di riconoscimento biometrico, sarà richiesto di associare al Mobile Code la funzionalità TouchID, Fingerprint o FaceID
- leggere attentamente, esser certo di aver compreso e accettare le condizioni di utilizzo riepilogate nel presente Manuale Operativo
- confermare la richiesta con **PIN dispositivo**
- digitare sull’APP il **codice OTP** ricevuto via SMS al numero di telefono certificato. Il numero di cellulare certificato non deve necessariamente risiedere sul dispositivo che il Cliente intende associare a Mobile Code
- associare al Mobile Code la funzionalità TouchID, Fingerprint o FaceID, in modo da **confermare con uno sguardo (FaceID) o con un dito (TouchID, Fingerprint)** tutte le disposizioni per cui è richiesto il Mobile Code, laddove il dispositivo su cui il Cliente sta attivando il Mobile Code supporti i servizi di riconoscimento biometrico e lo stesso Cliente intenda usufruirne.

Al termine della procedura di attivazione del Mobile Code, il cliente riceverà una mail di conferma.

#### 3.2 Attivazione del Servizio su dispositivi successivi al primo

Per l’attivazione del Servizio su dispositivi successivi al primo, il Cliente dovrà:

- settare un **codice** (c.d. Mobile Code) da utilizzare per confermare le operazioni da sito e APP della Banca.  
Se il dispositivo utilizzato dal Cliente supporta le modalità di riconoscimento biometrico, sarà richiesto di associare al Mobile Code la funzionalità TouchID, Fingerprint o FaceID
- leggere attentamente, esser certo di aver compreso e accettare le condizioni di utilizzo riepilogate nel presente Manuale Operativo
- confermare la richiesta con **PIN dispositivo**
- confermare la **notifica push** ricevuta sui dispositivi già associati al Mobile Code
- digitare sull’APP Fineco il **codice OTP** ricevuto vis SMS al numero di telefono certificato. Il numero di cellulare certificato non deve necessariamente risiedere sul dispositivo che il Cliente intende associare a Mobile Code
- associare al Mobile Code la funzionalità TouchID, Fingerprint o FaceID in modo da **confermare con uno sguardo (FaceID) o con un dito (TouchID, Fingerprint)** tutte le disposizioni per cui è richiesto il Mobile Code, laddove il dispositivo su cui il Cliente sta attivando il Mobile Code supporti i servizi di riconoscimento biometrico e lo stesso Cliente intenda usufruirne.

Al termine della procedura di attivazione del Mobile Code, il cliente riceverà una mail di conferma.

Il Cliente potrà sempre verificare la lista dei dispositivi associati a Mobile Code accedendo alla sezione “Impostazioni > Mobile Code > Dispositivi associati” dell’APP Fineco oppure accedendo all’area privata del sito Fineco alla sezione “Gestione conto > I tuoi codici Fineco > Gestione Mobile Code”.

Per gestire in modo sicuro e veloce il Mobile Code, è consigliata l’attivazione anche del **Servizio di Password Vocale**.

### 3.3 Utilizzo del Servizio Mobile Code per la conferma delle operazioni

In seguito all'attivazione del Mobile Code, il Cliente autorizzerà le operazioni tramite il dispositivo/i dispositivi che ha associato al Servizio, dopo aver controllato attentamente la correttezza di tutti i dati inseriti.

Le operazioni dovranno essere confermate contestualmente al loro inserimento e non sarà possibile posticiparne l'autorizzazione.

Di seguito vengono illustrate le modalità di conferma con Mobile Code delle disposizioni inserite rispettivamente da sito della Banca e da APP Fineco.

#### 3.3.1 Conferma delle operazioni inserite su sito desktop, sito mobile della Banca e su Fineco APP installata su dispositivo non associato a Mobile Code

Il Cliente, all'inserimento di un'operazione su sito desktop, sito mobile della Banca o su Fineco APP installata su dispositivo non associato a Mobile Code, riceverà una notifica *push* sul dispositivo/sui dispositivi associati al Mobile Code. Per confermare la disposizione, dovrà selezionare la notifica e, laddove richiesto, dopo aver controllato attentamente la correttezza di tutti i dati inseriti, confermare:

- con TouchID, Fingerprint o FaceID, se supportati dal dispositivo e abilitati
- con il codice Mobile Code settato in fase di associazione del dispositivo negli altri casi.

In caso di più dispositivi associati al Servizio, il Cliente riceverà una notifica push su ogni dispositivo.

In caso di mancata ricezione della notifica push, nell'area privata del sito Fineco alla pagina di conferma della singola operazione, il Cliente avrà a disposizione un'apposita funzionalità per chiederne un nuovo invio.

**È importante quindi verificare di aver attivato le notifiche push per l'APP Fineco nelle impostazioni del dispositivo in uso.**

Nel caso in cui venga inserito un Mobile Code errato per tre volte consecutive, l'operazione verrà annullata e dovrà essere reinserita.

#### 3.3.2 Conferma delle operazioni su APP Fineco installata su dispositivo associato a Mobile Code

Il Cliente, all'inserimento di un'operazione su APP Fineco associata a Mobile Code, dopo aver controllato attentamente la correttezza di tutti i dati inseriti, confermerà:

- con TouchID, Fingerprint o FaceID, se supportati dal dispositivo e abilitati
- con il codice Mobile Code settato in fase di associazione del dispositivo che sta utilizzando negli altri casi.

Nel caso in cui venga inserito un Mobile Code errato per tre volte consecutive, l'operazione verrà annullata e dovrà essere reinserita.

#### 3.3.3 Conferma delle operazioni in caso di mancata ricezione delle notifiche push

In caso di mancata ricezione delle notifiche push, il Cliente potrà confermare l'operazione avviata su sito della Banca attraverso l'apposita funzionalità "Mobile Code" presente in area pubblica dell'APP Fineco.

## 4. Modifica del Mobile Code

Il Cliente può procedere alla modifica del Mobile Code settato in fase di associazione del dispositivo accedendo al menu "Impostazioni > Mobile Code > Modifica Mobile Code" nell'area privata dell'APP Fineco installata sullo stesso dispositivo.

È consigliabile modificare frequentemente il Mobile Code e ogni volta in cui si dubiti che qualcuno fraudolentemente possa esserne venuto a conoscenza.

## 5. Modifica del Mobile Code dimenticato

Nel caso in cui il cliente dimentichi il Mobile Code settato in fase di associazione del dispositivo, questi può procedere al settaggio di un nuovo codice accedendo alle impostazioni dell'app Fineco > Mobile Code > Hai dimenticato il tuo Mobile Code?, seguendo la procedura guidata.

## 6. Disattivazione del Mobile Code

Il Cliente può disassociare i dispositivi abilitati a Mobile Code accedendo al menu "Impostazioni" > "Mobile Code" > "Dispositivi associati" nell'area privata dell'APP Fineco.

Il Cliente, dalle impostazioni della stessa APP abilitata a Mobile Code, può disassociare solo il dispositivo sul quale sta operando.

Da tale dispositivo non sarà più possibile confermare le operazioni (sia quelle avviate da sito della Banca che quelle da APP Fineco), fino a quando il Cliente non procederà ad effettuare una nuova associazione.

## 7. Condizioni economiche

Il Servizio è gratuito.

## 8. Limitazione di responsabilità

La Banca non è responsabile della mancata o difettosa erogazione del Servizio che sia dovuta a cause di forza maggiore o a cause non imputabili alla stessa Banca.

## 9. Modifiche del Servizio e delle presenti istruzioni

Il Servizio ha natura del tutto accessoria rispetto al rapporto di conto corrente cui lo stesso inerisce.

La Banca, quindi, ha facoltà di modificare, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto proposte dalla stessa Banca, o di sospendere in qualsiasi momento, in via temporanea o permanente, il Servizio medesimo.

La Banca, inoltre, potrà modificare o integrare in ogni tempo le presenti istruzioni.

Della stessa sospensione o modifica verrà fornita idonea informativa ai Clienti, anche mediante comunicazione pubblicata sul sito internet della Banca ([finecobank.com](http://finecobank.com)).

## FincoBank S.p.A.

Piazza Durante, 11 - 20131 Milano MI - n. verde 800.52.52.52 - dal cell. e dall'estero - 02.2899.2899 - e-mail [helpdesk@finecobank.com](mailto:helpdesk@finecobank.com)