

## E-Banking

### Generale

#### **Come posso accedere all'E-Banking?**

Per accedere all'E-Banking occorrono un numero di contratto, una password e un token di autenticazione a due fattori. Contattate la vostra banca per un contratto di E-Banking.

#### **Cosa posso fare se il mio accesso all'E-Banking è bloccato?**

Se vi ricordate ancora la vostra password, potete abilitare nuovamente l'accesso facendo clic sul pulsante "Sbloccare". Utilizzate CrontoSign Swiss e il vostro smartphone, tablet o lettore è autorizzato? In tal caso, potete scansionare il codice a mosaico visualizzato sullo schermo con il vostro dispositivo e sbloccare l'accesso. Se utilizzate gli SMS come metodo di autenticazione a due fattori, potete ora inserire il codice di sicurezza che vi è stato inviato.

Vi serve una nuova password? In tal caso, fate clic su "Ordinare nuova lettera password".

#### **Perché il mio contratto di E-Banking è bloccato?**

Il contratto di E-Banking viene bloccato per motivi di sicurezza se il codice di sicurezza o la password vengono inseriti per tre volte in modo errato. Inoltre, viene effettuato un blocco automatico se non ci si è connessi per un lungo periodo di tempo. Se avete inserito la password o il codice di sicurezza in modo errato, potete sbloccarlo autonomamente facendo clic sul pulsante "Sbloccare", se vi ricordate la vostra password. Per assistenza, siete invitati a contattare la hotline dell'E-Banking.

#### **Posso usare l'E-Banking da qualsiasi computer?**

Sì, vi occorre una connessione Internet e il vostro dispositivo autorizzato per scansionare il mosaico di Cronto o per inserire il codice di sicurezza ricevuto via SMS.

#### **Come posso inviare un messaggio sicuro alla banca?**

Potete inviare una SecureMail alla vostra banca utilizzando la funzione "Messaggi" dell'E-Banking. Il messaggio verrà trasmesso in modo criptato.

#### **Posso essere informato sulla mia situazione finanziaria?**

Sì, con la funzione Notifiche è possibile ricevere gratuitamente informazioni via SMS e/o e-mail per essere informati ad esempio sulla propria situazione finanziaria o la ricezione di un nuovo messaggio. Per impostare la funzione di notifiche, selezionate le impostazioni desiderate nelle categorie corrispondenti alla voce "Messaggi". Le opzioni di notifica possono essere impostate nelle seguenti categorie:

- Conto > "Ulteriori informazioni"
- Pagamenti
- Documenti
- Messaggi

Esempio: Se desiderate ricevere un messaggio quando ricevete un pagamento o al superamento del limite del saldo da voi impostato, fate clic sul conto desiderato nell'E-Banking e attivate le notifiche alla voce "Ulteriori informazioni".

#### **Cosa sono i documenti elettronici?**

I documenti elettronici sono documenti bancari elettronici che vi vengono inviati in formato PDF direttamente nell'banking alla voce "Documenti". Potete decidere se salvare i documenti sul vostro computer o stampare i vostri estratti conti bancari.

#### **Come posso esprimere la preferenza di ricevere in futuro i miei documenti bancari come documenti elettronici?**

Per ricevere i vostri documenti bancari come documenti elettronici, accedete al vostro account nell'E-Banking. Selezionate la voce di menu "Documenti" direttamente nell'E-Banking. Nella scheda "Impostazioni" potete quindi selezionare quali documenti bancari desiderate ricevere in futuro in formato elettronico.

## Pagamenti

### **Come faccio a registrare un pagamento?**

Potete inserire un pagamento direttamente sulla homepage dell'E-Banking alla voce "Pagamenti". Se il denaro viene trasferito a un beneficiario per la prima volta, è possibile inserire l'IBAN del beneficiario nel campo. Dopodiché, potete scegliere se effettuare un pagamento nazionale o internazionale. Quindi completate le informazioni mancanti.

### **Come faccio a registrare un ordine permanente?**

Potete registrare un pagamento ordinario direttamente sulla homepage dell'E-Banking alla voce "Pagamenti". Completate le informazioni mancanti e selezionate "Predisporre come ordine permanente" sopra la data di esecuzione. Dopodiché potete inserire i dettagli dell'ordine permanente e salvare l'ordine permanente facendo clic su "Salva".

### **Come faccio a registrare un elenco di pagamento?**

Potete attivare gli elenchi di pagamento nell'E-Banking alla voce "Impostazioni" > "Funzioni di pagamento ampliate" > "Liste pagamenti". Passate poi alla maschera "Pagamenti" e fate clic sulla scheda "Elaborazione di massa". A questo punto potete creare un nuovo elenco di pagamento.

### **Dove posso trovare i miei modelli di pagamento?**

I beneficiari a cui avete già inviato un pagamento vi vengono suggeriti. Inoltre, nella "Panoramica" potete inserire nel campo di pagamento il nome, l'indirizzo o le coordinate bancarie del beneficiario. L'E-Banking vi mostrerà quindi dei suggerimenti. Se il beneficiario corretto è tra questi, potete farvi clic sopra. Se il destinatario desiderato non è tra questi, potete registrare il pagamento come pagamento nazionale o internazionale.

### **I miei pagamenti sono già stati eseguiti? Perché il mio pagamento non è stato eseguito?**

Verificate lo stato dei vostri pagamenti nei vostri pagamenti in sospeso o elaborati. Li trovate nella navigazione principale alla voce "Panoramica" > "Pagamenti". Il vostro pagamento può avere il seguente stato:

- Pronto per esecuzione:

In questo stato il pagamento può ancora essere modificato o cancellato. Alla data di esecuzione selezionata, il pagamento viene eseguito e non può più essere modificato.

- In elaborazione:

Il pagamento è attualmente in corso di elaborazione da parte della banca e non può più essere cancellato o modificato.

- 1 visto in sospeso:

Il pagamento deve essere autorizzato da un titolare di contratto con firma collettiva o individuale alla voce "Pagamenti" > "Autorizzare pagamento" > "Vistare pagamento".

- 2 visti in sospeso:

Il pagamento deve essere autorizzato da due diversi titolari di contratto con firma collettiva o da un unico titolare di contratto con firma individuale alla voce "Pagamenti" > "Autorizzare pagamento" > "Vistare pagamento".

- Nessuna copertura:

Il conto di addebito non dispone di credito sufficiente.

In caso di domande vi preghiamo di rivolgervi al vostro consulente.

### **Come posso controllare i miei pagamenti inviati tramite trasferimento di file?**

I pagamenti del file dei pagamenti effettuati tramite E-Banking non sono visibili solo nel vostro software di pagamento, ma anche nel vostro E-Banking. Dopo l'esecuzione, controllate i pagamenti alla voce "Panoramica" > "Pagamenti" > "Pagamenti in sospeso". Dopo l'esecuzione, i pagamenti vengono automaticamente elencati nell'estratto conto.

**Posso trasferire i miei pagamenti da un software di pagamento?**

Sì, è possibile registrare i pagamenti con un apposito software (offline) e inviarci il file dei pagamenti compilato tramite trasferimento di file. A seconda del software utilizzato, devono essere effettuate diverse configurazioni. Se necessitate di supporto tecnico, contattate la hotline di supporto del produttore del software. Se avete domande sull'E-Banking, contattate la hotline dell'E-Banking.

**Come si usa un lettore di documenti?**

Fate clic sul campo "Registra pagamenti" nella homepage dell'E-Banking e leggete il codice QR sulla fattura QR o la riga del codice in basso a destra della polizza di versamento. Completate e controllate il pagamento registrato prima di cliccare su "Eseguire". Assicuratevi che il lettore di documenti sia correttamente collegato al vostro dispositivo e che il software associato sia aggiornato.

**Conto**

**Quanto sono attuali i movimenti del mio conto?**

Il vostro conto è gestito in tempo reale, il che significa che il saldo disponibile è sempre aggiornato. Non appena un accredito o un addebito viene registrato sul vostro conto, è immediatamente visibile nelle transazioni del conto.

**Perché i movimenti del conto sono suddivisi in "Visualizzazione delle singole transazioni" e "Visualizzazione delle registrazioni (estratto conto)"?**

Nella pagina iniziale troverete un elenco dei vostri ultimi movimenti. Volete visualizzare l'intero estratto conto? Selezionate il conto desiderato nella navigazione principale e passate alla scheda "Movimenti del conto". Di default vi troverete alla scheda "Visualizzazione delle singole transazioni". Qui potete visualizzare tutti i movimenti singolarmente. Fate clic sul movimento desiderato per avere maggiori dettagli. Per visualizzare l'estratto conto, passate all'impostazione "Visualizzazione delle registrazioni (estratto conto)". Potrete visualizzare la consueta panoramica delle transazioni del vostro conto. Questo elenco può essere una sintesi dei movimenti singoli.

**Dove posso vedere le condizioni di prelievo dal mio conto?**

Navigate sul conto desiderato e cliccate sulla scheda "Sintesi". Alla voce "Informazioni conto" potete richiamare i limiti di prelievo e le condizioni del conto.

**Borsa**

**Quando viene eseguito il mio ordine in borsa?**

Gli ordini vengono effettuati durante le ore di apertura delle borse, a condizione che il titolo sia aperto nel sistema di scambio. Tuttavia, si prega di notare gli orari di negoziazione delle borse desiderate. Per ulteriori informazioni sull'esecuzione dell'ordine, contattate il vostro consulente clienti.

**Il mio ordine di titoli è già stato eseguito?**

Potete visualizzare lo stato dei vostri ordini di titoli nel deposito corrispondente nella sezione "Ordini di borsa". L'esecuzione degli ordini può avvenire in ritardo, ad esempio se è necessario elaborare manualmente l'ordine a posteriori. La funzione "Messaggi" consente di essere informati di un acquisto o di una vendita tramite SMS e/o e-mail.

**Vorrei acquistare un titolo, ma non lo trovo nell'E-Banking. Cosa devo fare?**

Nell'E-Banking potete cercare il titolo desiderato nel vostro deposito titoli alla voce "Acquista". Se il titolo desiderato non è disponibile per il trading, potete usare il link "Valore non trovato? Ordinare online qui (alcuni minuti di attesa)" per aprire il valore online. Dopo l'apertura, nei giorni lavorativi bancari riceverete entro 30 minuti un messaggio nel vostro sistema di E-Banking per sapere se il titolo è stato aperto con successo. Dopodiché, potete cercare di nuovo il titolo e registrare l'ordine.

**Quanto sono attuali i corsi indicati?**

Viene mostrato sempre l'ultimo corso disponibile, di solito il prezzo di chiusura del giorno precedente.

**Posso modificare o annullare gli ordini?**

Gli ordini di borsa che sono stati piazzati non possono più essere modificati. Tuttavia, se l'ordine non è ancora stato eseguito, è possibile annullarlo e, se lo si desidera, registrarlo di nuovo.