



Servizio IVR Interactive Voice Response



## Servizio IVR Interactive Voice Response

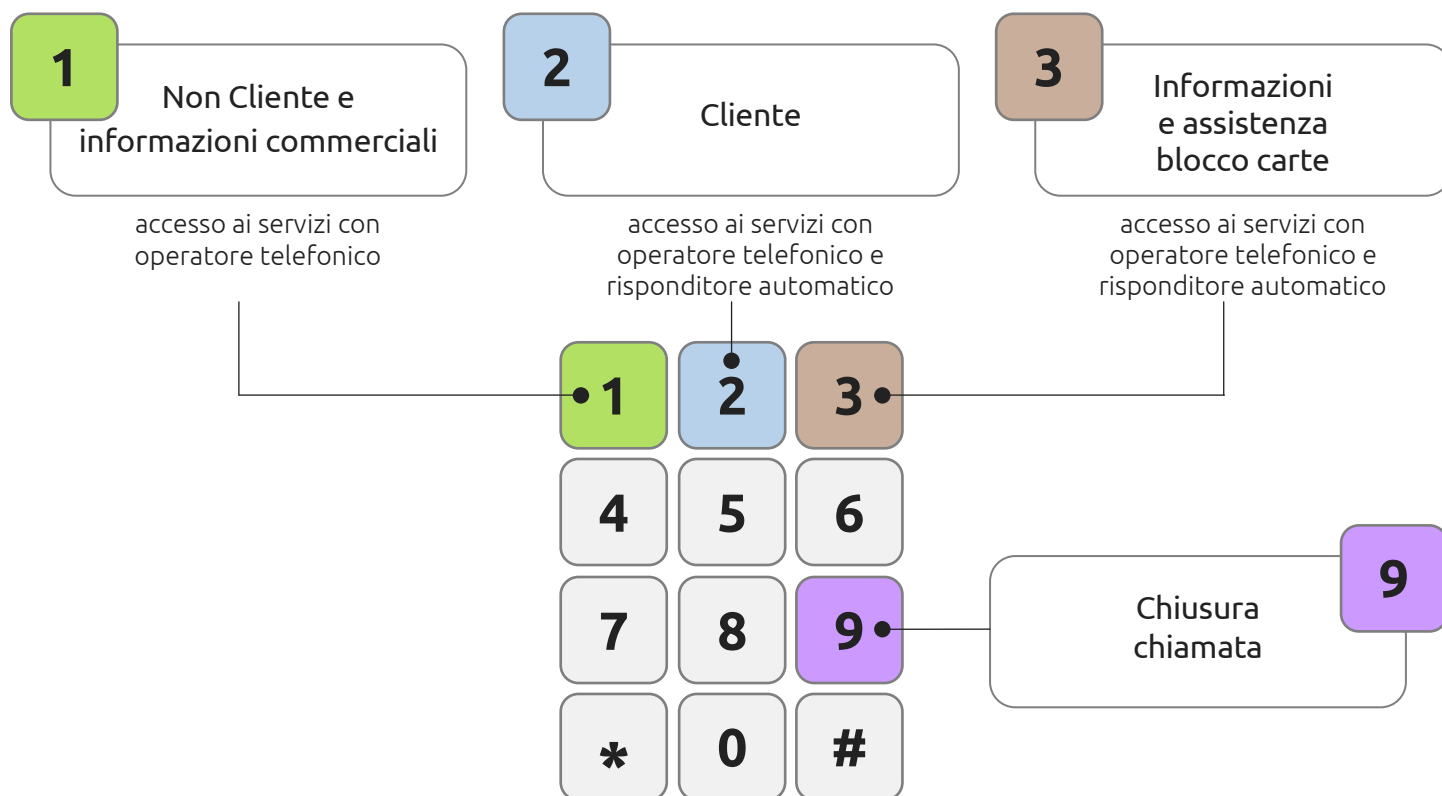


### Indice

- > Servizio IVR Interactive Voice Response  
**in orario di apertura del Customer Care** Pag. 3
- > Servizio IVR Interactive Voice Response  
**in orario di chiusura del Customer Care** Pag. 7

Verifica nella pagina "Contattaci" gli orari di apertura del servizio del Customer Care.

[Contattaci](#)

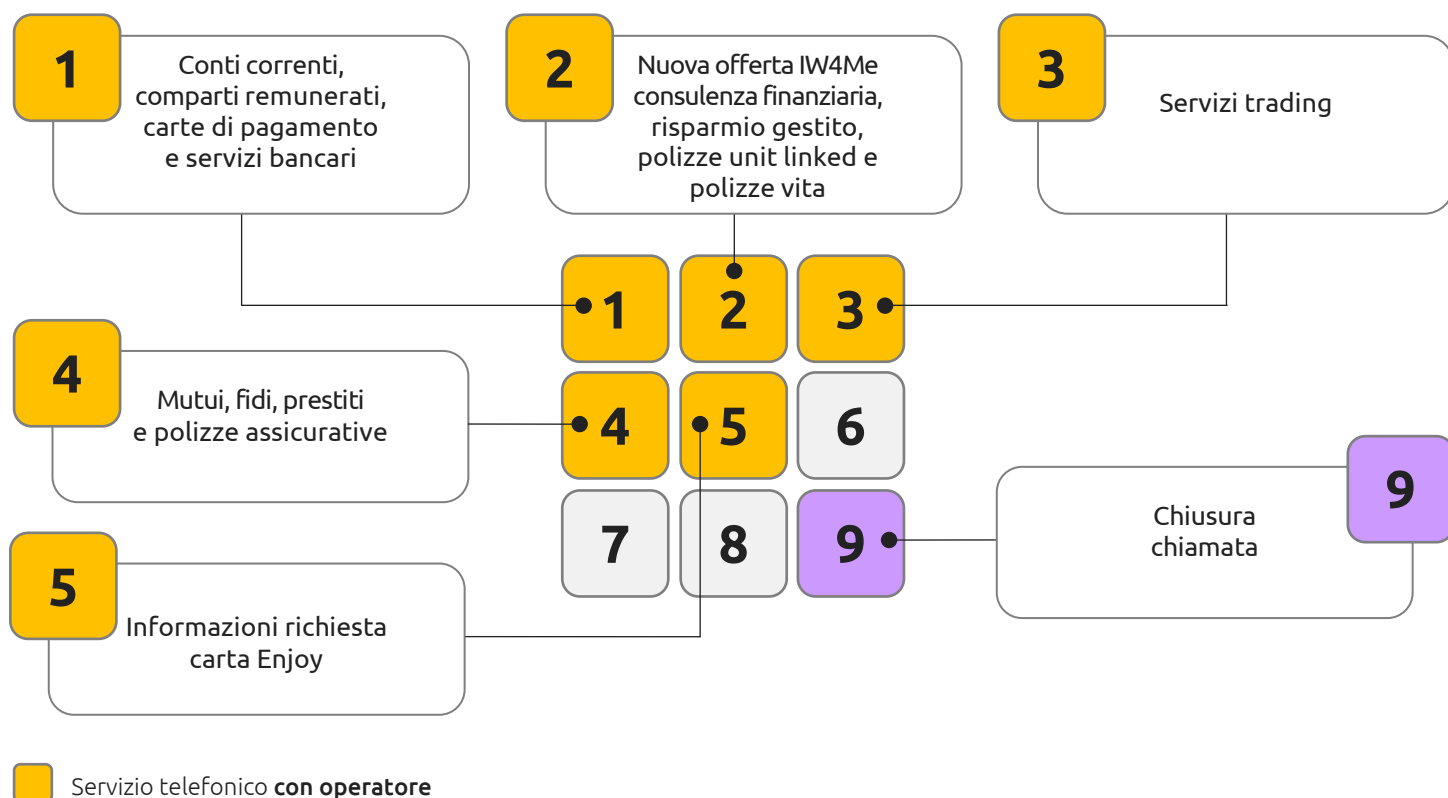


## Accesso Clienti

- **Se hai attivato il servizio Token**  
Il sistema ti chiederà di inserire il **codice cliente** e le **sei cifre** della **password** generata dal **Token** (OTP Password)
- **Se non hai attivato il servizio Token**  
Il sistema ti chiederà di inserire il **codice cliente** e tre cifre casuali del **codice PIN1**

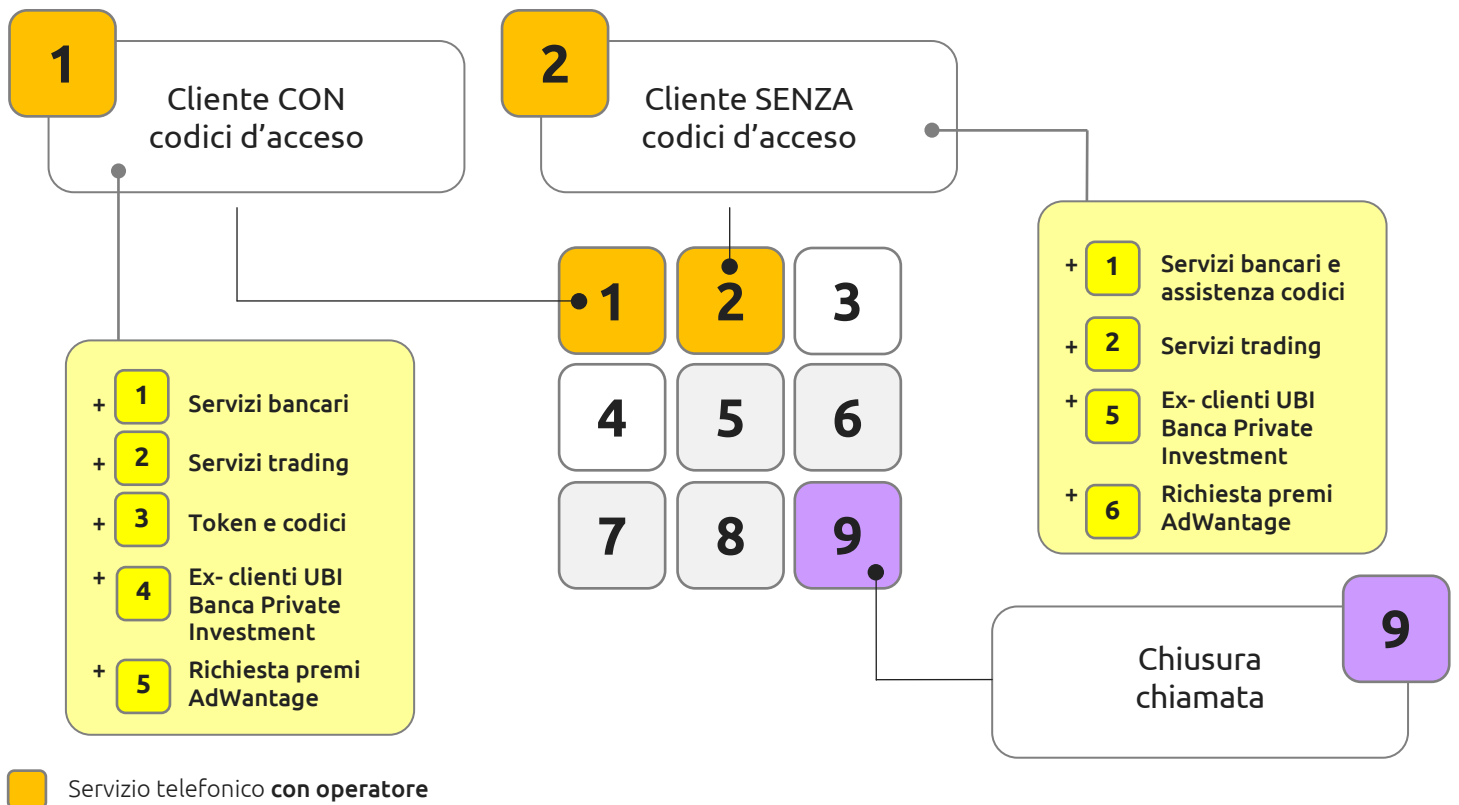
## Dove trovare i codici d'accesso

- Il **codice** cliente ti è stato inviato per email al momento dell'apertura del conto. Inoltre è riportato in Area Clienti del sito [iwbank.it](http://iwbank.it) alla pagina "MyIWBANK > Dati personali > Codici personali > Codice Cliente"
- Il **codice PIN1** ti è stato inviato in busta discreta o via SMS. Qualora lo avessi perso, lo puoi richiedere in Area Clienti del sito [iwbank.it](http://iwbank.it) alla pagina "MyIWBANK > Dati personali > Codici personali > PIN1", oppure è necessario chiedere un nuovo invio tramite SMS agli operatori del [numero verde 800 99 11 88](tel:800991188)
- **Token OTP Password**, il codice di sei cifre generato dal Token, il dispositivo elettronico di sicurezza



## Servizio telefonico con operatore

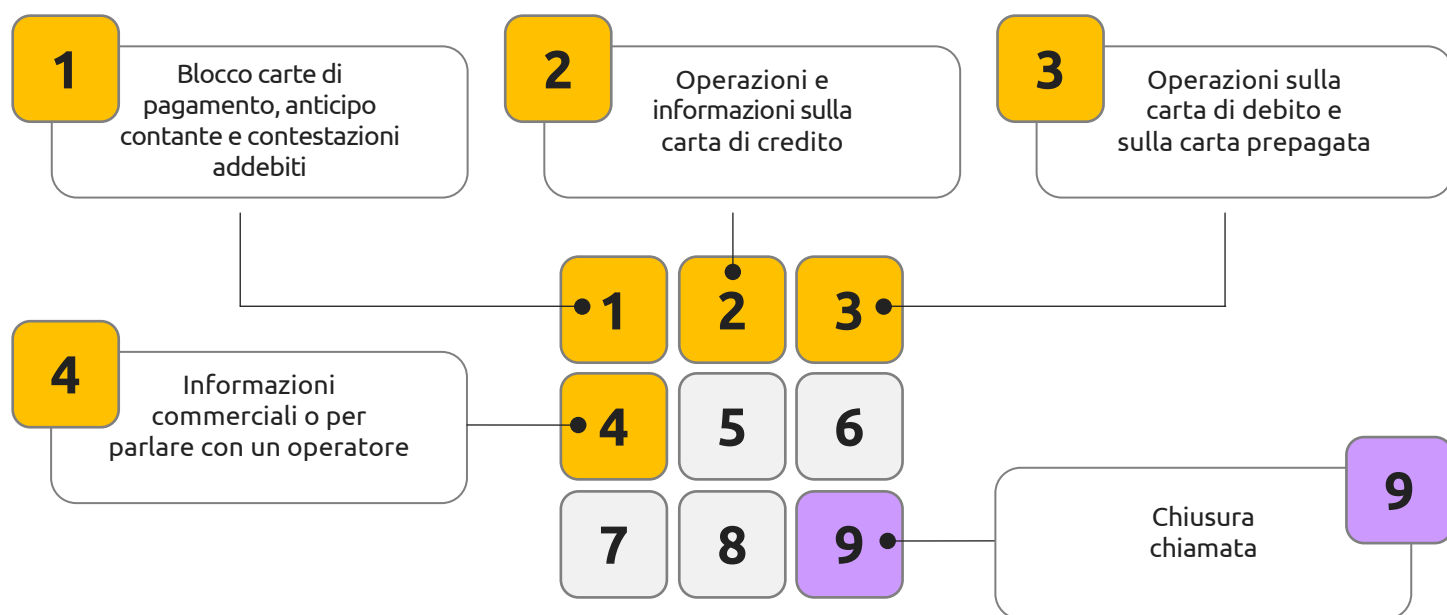
- 1** + **1** Informazioni su conti correnti, comparti remunerati carte di pagamento e servizi bancari
- 1** + **2** Informazioni su nuova offerta IW4Me, servizio di consulenza finanziaria, risparmio gestito, polizze unit linked e polizze vita
- 1** + **3** Informazioni sui servizi di trading
- 1** + **4** Informazioni su mutui, fidi, prestiti e polizze assicurative
  - + **1** Pratiche di mutuo in corso
  - + **2** Altre informazioni su mutui, fidi, prestiti e polizze assicurative
- 1** + **5** Informazioni richiesta carta Enjoy
- 9** Chiusura chiamata



**Servizio telefonico con operatore**

- 2 + 1 + 1** Servizi Bancari
  - + **1** Operazioni dispositive bancarie, informazioni su conti correnti, comparti remunerati e sulle carte di pagamento
  - + **2** Informazioni su EWOlution, la nuova Area Clienti e le nuove App Banking e Trading
  - + **3** Mutui, fidi, prestiti e polizze assicurative
    - + **1** Pratiche di mutuo in corso
    - + **2** Altre informazioni su mutui, fidi, prestiti e polizze assicurative
  - + **4** Nuova offerta IW4Me, consulenza finanziaria, risparmio gestito, polizze unit linked e polizze vita
  - + **5** Info conto self service (Servizio **IVR con risponditore automatico**)
    - + **1** Saldo conto
- 2 + 1 + 2** Servizi trading
  - + **1** Inserimento e verifica ordini
  - + **2** Verifiche portafoglio titoli
  - + **3** Assistenza piattaforme e servizi di trading

- 2 + 1 + 3** Token e Codici
  - + **1** Assistenza token e codici di accesso
  - + **2** Self service codici (Servizio **IVR con risponditore automatico**)
    - + **1** Invio codici utenza
      - + **1** Password
      - + **2** Username
    - + **2** Blocco codici
    - + **3** Sblocco codici
- 2 + 1 + 4** Ex- clienti UBI Banca Private Investment
- 2 + 1 + 5** Richiesta premi AdWantage
- 2 + 2 + 5** Ex- clienti UBI Banca Private Investment
- 2 + 2 + 6** Richiesta premi AdWantage
- 9** Chiusura chiamata



Servizio telefonico con operatore



## Servizio telefonico assistenza carte di pagamento

+ + Blocco carte di pagamento e anticipo di contante in caso di emergenza

+ + Contestazione addebiti su carte di pagamento

+ + Attivazione del servizio pronto in conto

+ + Attivazione e disattivazione del servizio SMS carta di credito

+ + Operatore

Chiusura chiamata

+ + Operazioni sulla carta di debito e sulla carta prepagata CON codici

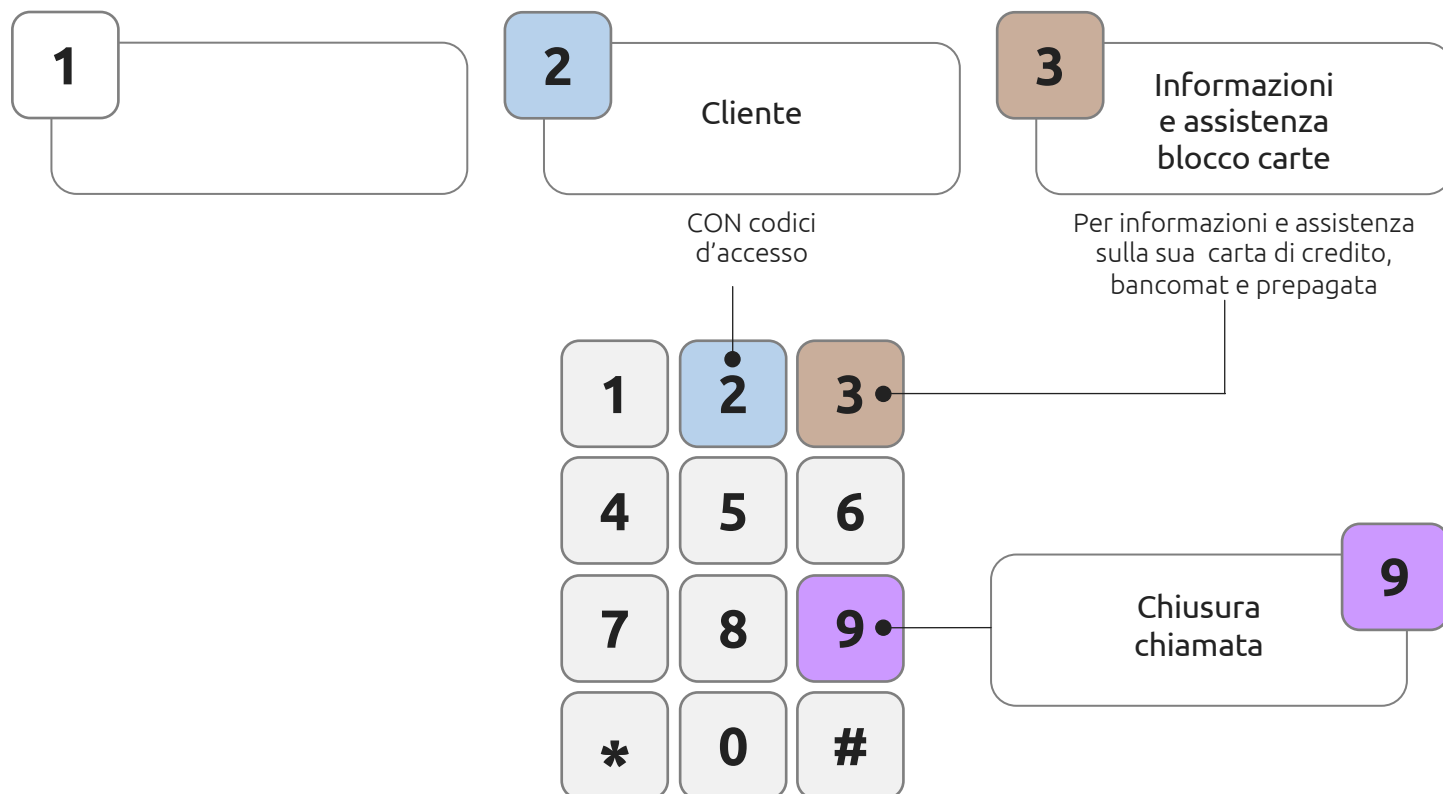
+ 1 Abilitazione carta di debito per uso all'estero

+ 2 Verifica saldo e movimenti, attivazione funzione box, ricarica carte prepagate

+ + Operazioni sulla carta di debito e sulla carta prepagata SENZA codici

+ 1 Abilitazione carta di debito per uso all'estero

+ Informazioni commerciali o per parlare con un operatore

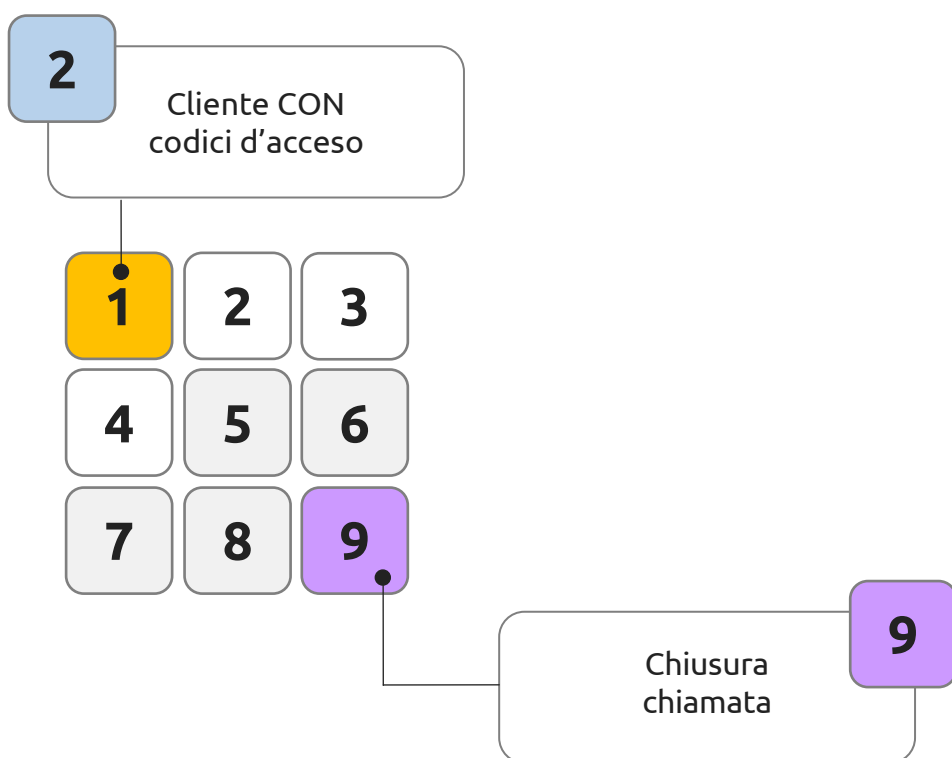


## Accesso Clienti

- **Se hai attivato il servizio Token**  
Il sistema ti chiederà di inserire il **codice cliente** e le **sei cifre** della **password** generata dal **Token** (OTP Password)
- **Se non hai attivato il servizio Token**  
Il sistema ti chiederà di inserire il **codice cliente** e tre cifre casuali del **codice PIN1**

## Dove trovare i codici d'accesso

- Il **codice** cliente ti è stato inviato per email al momento dell'apertura del conto. Inoltre è riportato in Area Clienti del sito iwbank.it alla pagina "MyIWBANK > Dati personali > Codici personali > Codice Cliente"
- Il **codice PIN1** ti è stato inviato in busta discreta o via SMS. Qualora lo avessi perso, lo puoi richiedere in Area Clienti del sito iwbank.it alla pagina "MyIWBANK > Dati personali > Codici personali > PIN1", oppure è necessario chiedere un nuovo invio tramite SMS agli operatori del **numero verde 800 99 11 88**
- **Token OTP Password**, il codice di sei cifre generato dal Token, il dispositivo elettronico di sicurezza



### Servizio telefonico fuori orario

**2** + **1** Cliente CON codici d'accesso

+ **1** Info conto self service

+ **1** Saldo conto

+ **2** Self service codici

+ **1** Invio codici

+ **1** Password

+ **2** Username

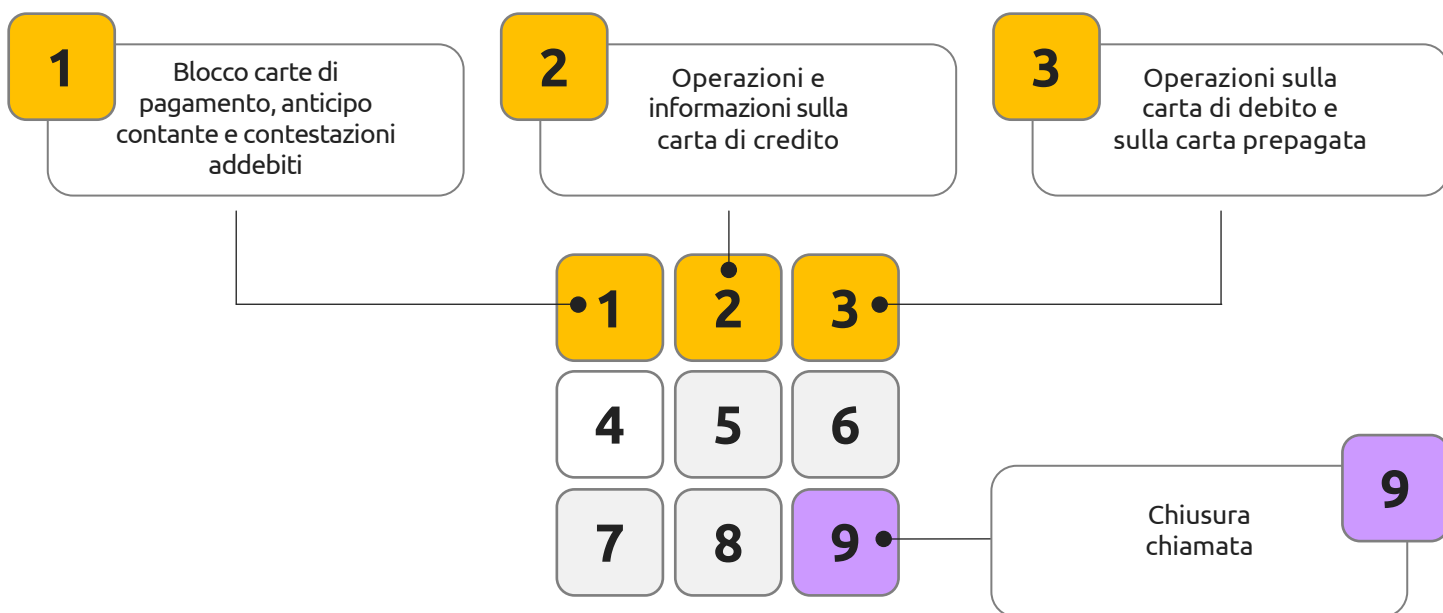
+ **2** Blocco codici

+ **3** Sblocco codici

**9** Chiusura chiamata

Per il dettaglio e i costi del servizio si rimanda ai fogli informativi presenti sul sito [www.iwbank.it](http://www.iwbank.it)





## Servizio telefonico fuori orario

**3 + 1 + 1** Blocco carte di pagamento e anticipo di contante in caso di emergenza

**3 + 1 + 2** Contestazione addebiti su carte di Pagamento

**3 + 2 + 1** Attivazione del servizio pronto in conto

**3 + 2 + 2** Attivazione e disattivazione del servizio SMS carta di credito

**3 + 2 + 3** Operatore

**9** Chiusura chiamata

**3 + 3 + 1** Operazioni sulla carta di debito e sulla carta prepagata **CON** codici

- + **1** Abilitazione carta di debito per uso all'estero
- + **2** Verifica saldo e movimenti, attivazione funzione box, ricarica carte prepagate

**3 + 3 + 2** Operazioni sulla carta di debito e sulla carta prepagata **SENZA** codici

- + **1** Abilitazione carta di debito per uso all'estero



IW BANK Private Investments  
Gruppo UBI Banca  
Piazzale Fratelli Zavattari, 12 • 20149 Milano