



Servizio IVR Interactive Voice Response



Servizio IVR Interactive Voice Response

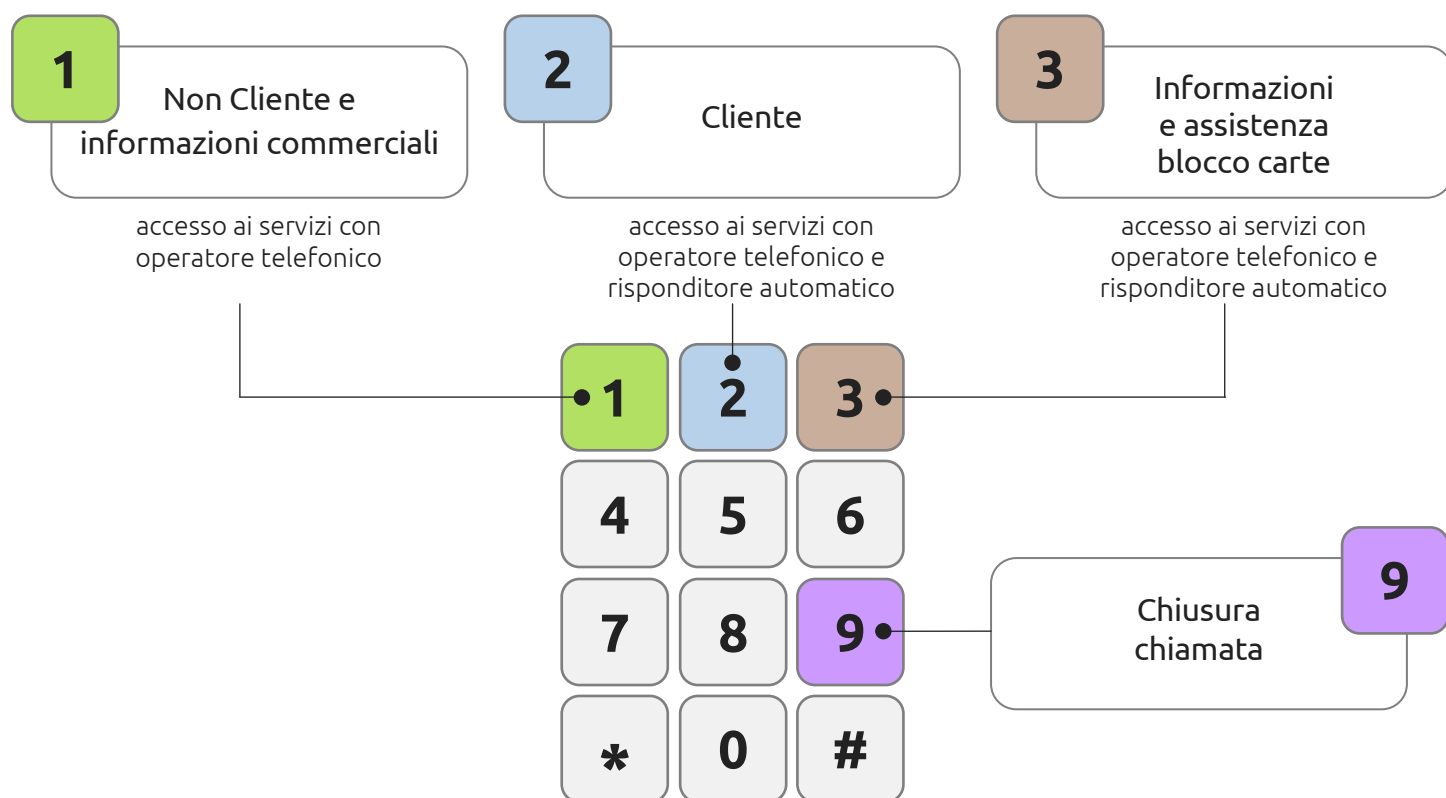


Indice

- > 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](#)

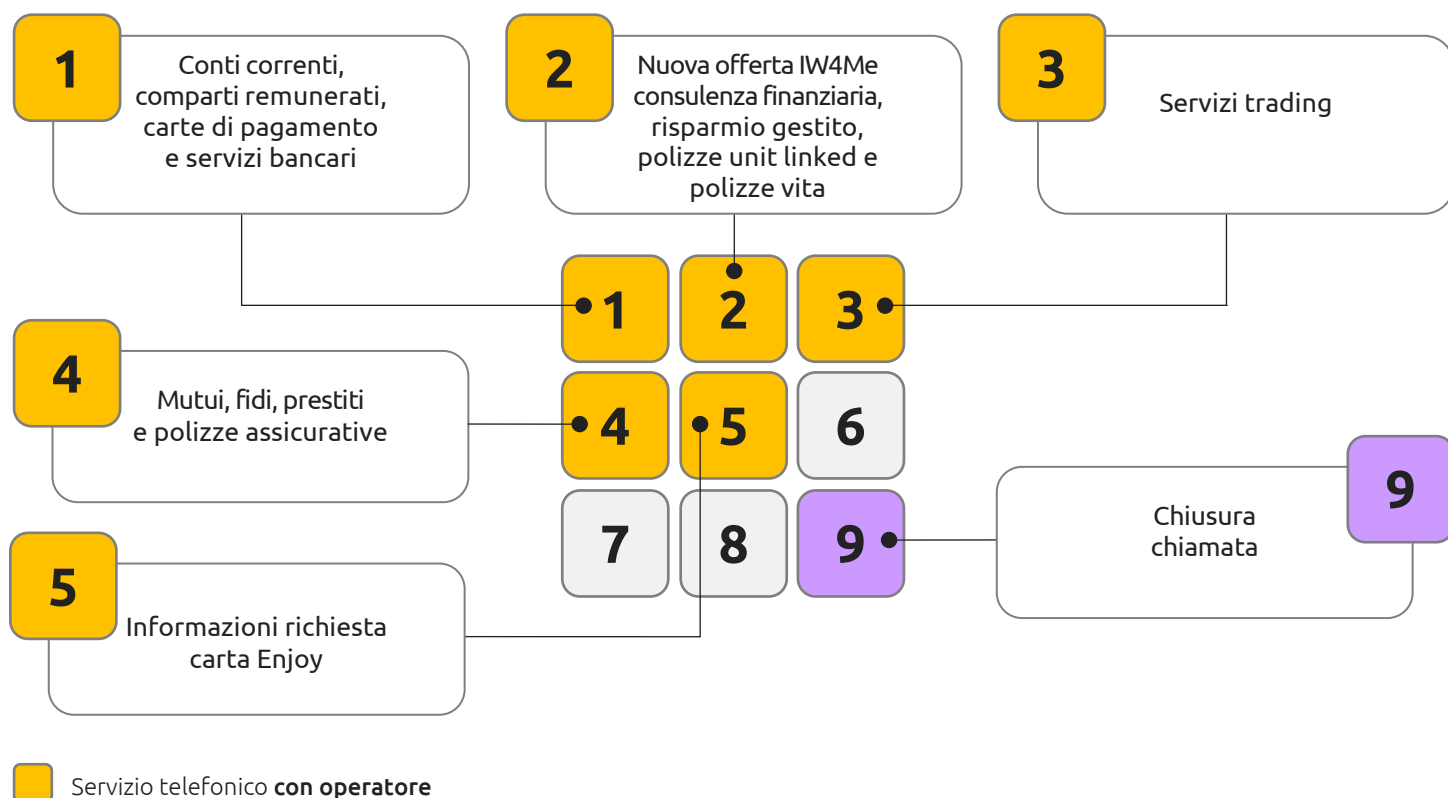


Accesso Clienti

- **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

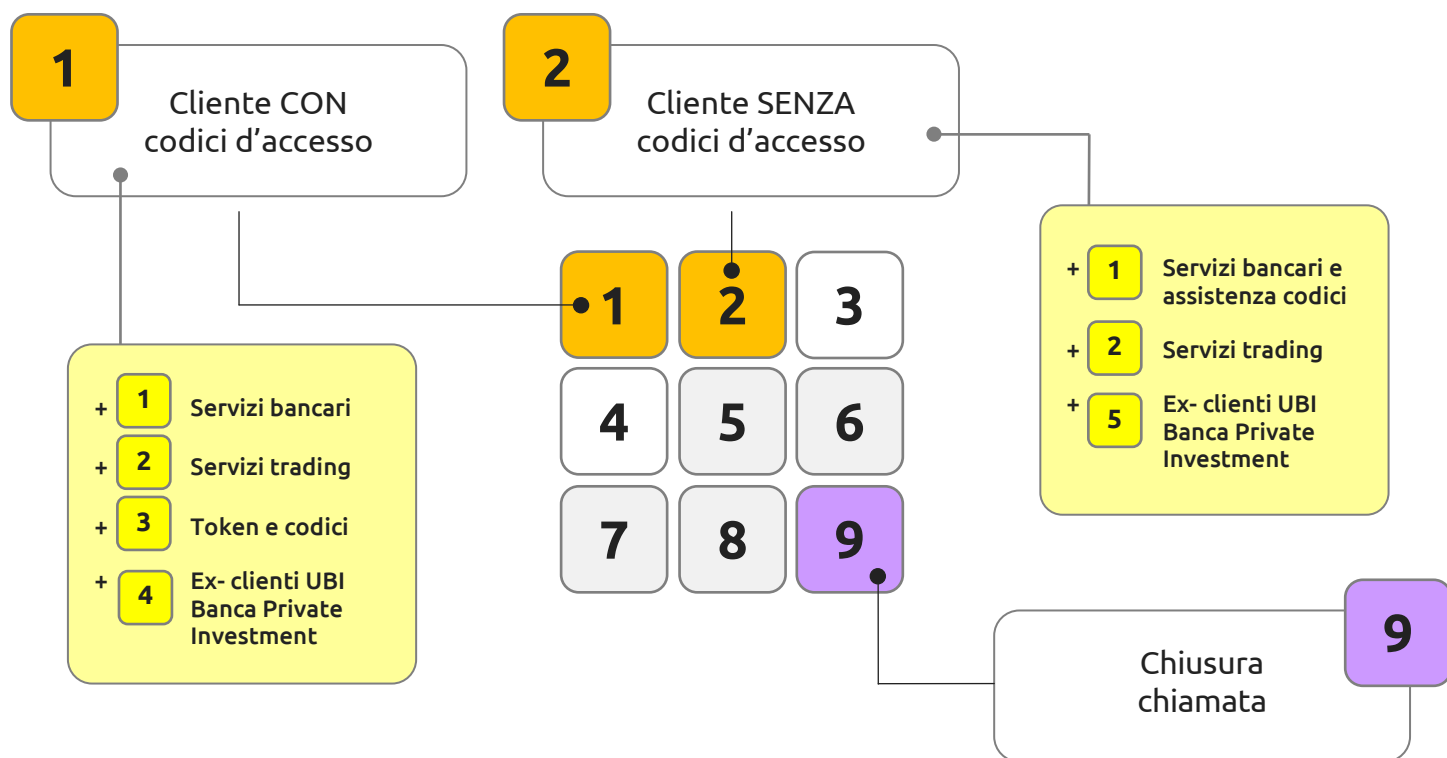
- Il **codice** cliente ti è stato inviato per email al momento dell'apertura del conto. Inoltre è riportato in Area Clienti del sito iwbank.it alla pagina "MyIWBANK > Dati personali > Codici personali > Codice Cliente"
- Il **codice PIN1** ti è stato inviato in busta discreta o via SMS. Qualora lo avessi 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 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

Per il dettaglio e i costi del servizio si rimanda ai fogli informativi presenti sul sito www.iwbank.it



1 Servizio telefonico con operatore



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 EEvolution, 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

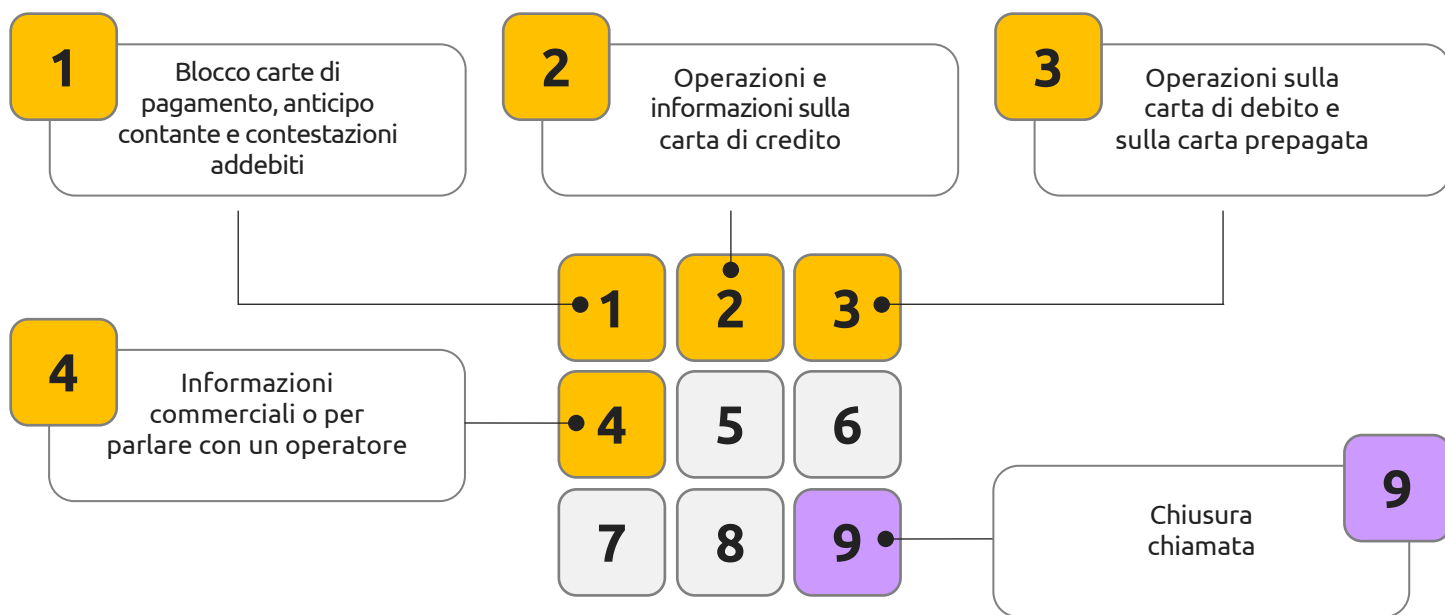
2 + **2** + **1** Servizi bancari e assistenza codici

2 + **2** + **2** Servizi trading

2 + **2** + **5** Ex- clienti UBI Banca Private Investment

9 Chiusura chiamata

Per il dettaglio e i costi del servizio si rimanda ai fogli informativi presenti sul sito www.iwbank.it



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

+ + Servizi carta di credito Hybrid

+ Informazione sui movimenti della carta

+ Disposizioni tramite operatore

+ Servizio pronto in conto e operazioni self service

+ + Accedere al servizio pronto in conto

+ + Informazioni sulla posizione globale della carta

+ + Attivazione del servizio pronto in conto

+ + Attivazione e disattivazione del servizio SMS carta di credito

+ + Operatore

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

+ + Abilitazione carta di debito per uso all'estero

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

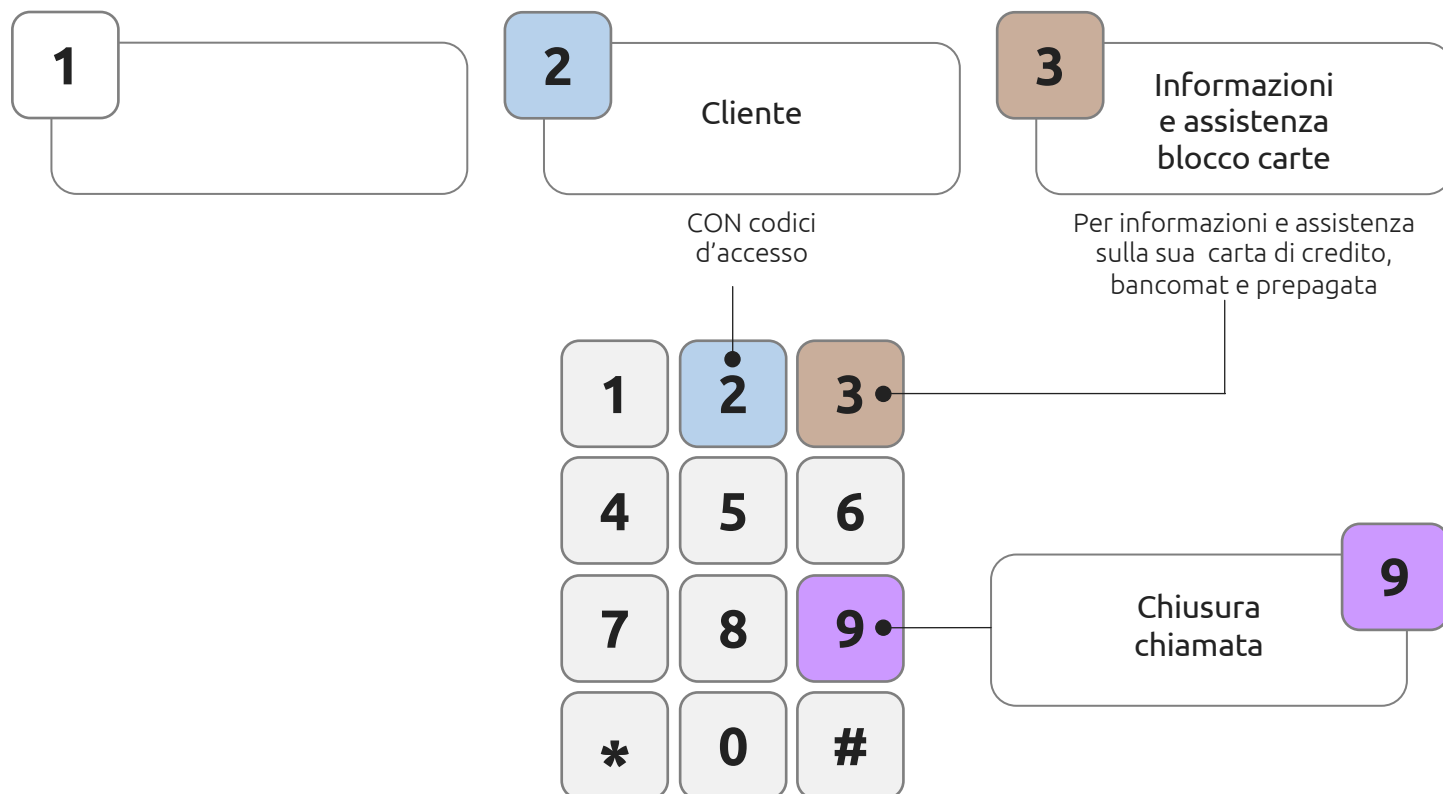
+ + Operazioni sulla carta di debito e sulla carta prepagata **SENZA** codici

+ + Abilitazione carta di debito per uso all'estero

+ Informazioni commerciali o per parlare con un operatore

Chiusura chiamata

Per il dettaglio e i costi del servizio si rimanda ai fogli informativi presenti sul sito www.iwbank.it

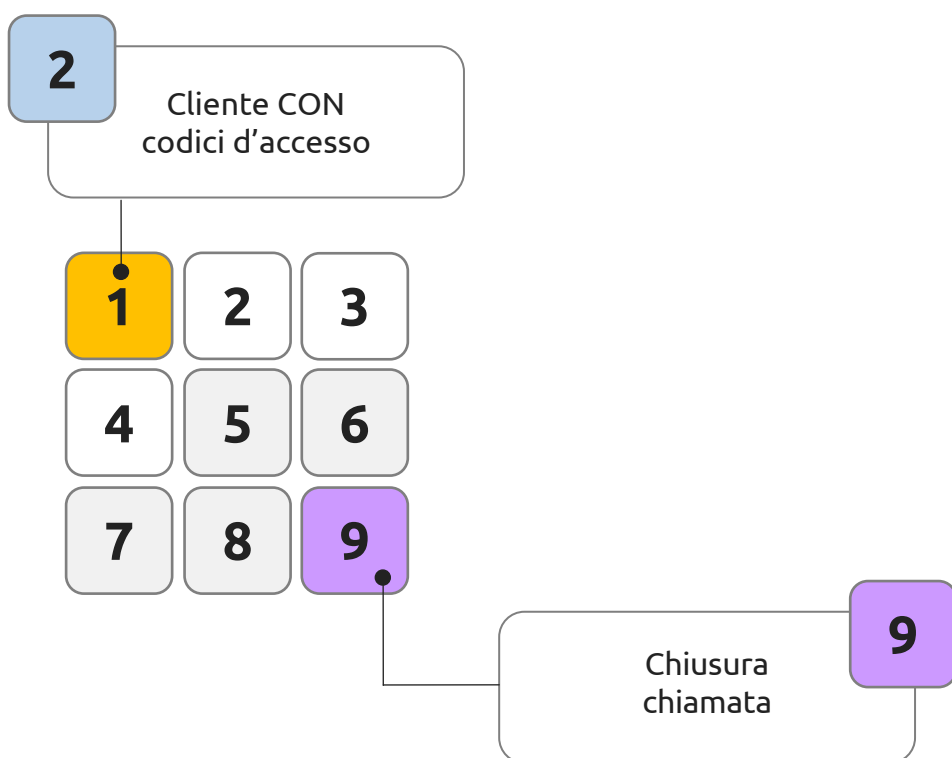


Accesso Clienti

- **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

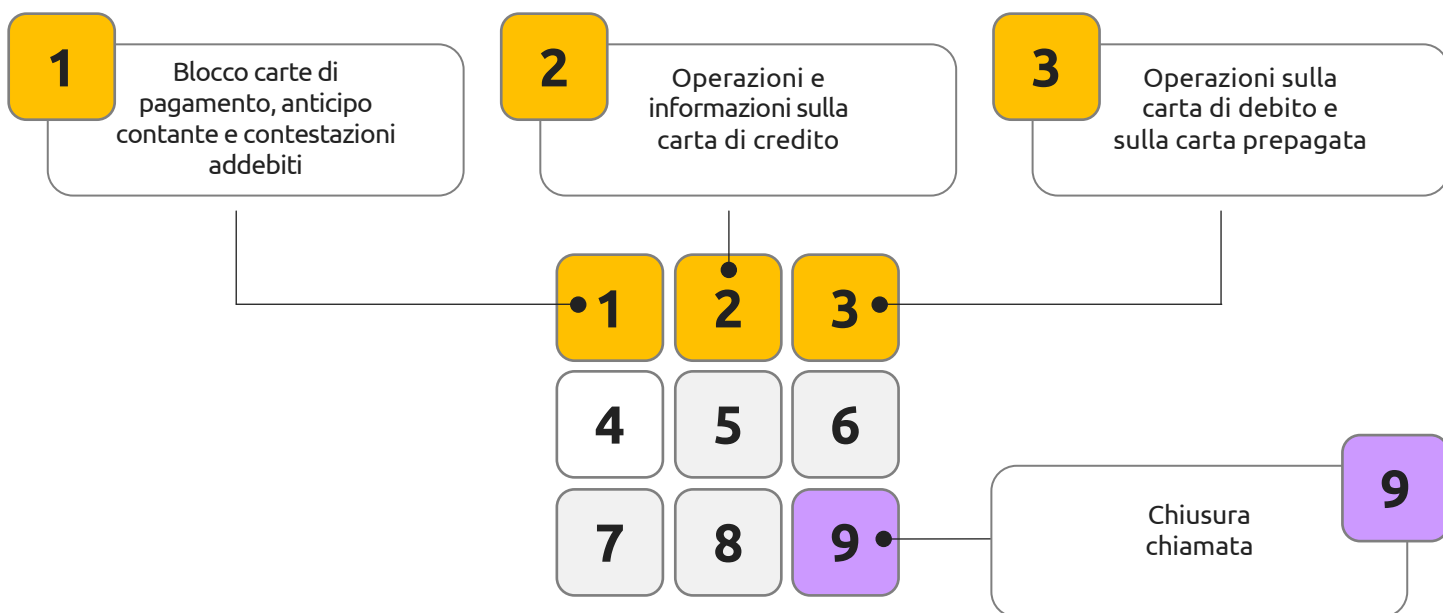
+ **1** Info conto self service
 + **1** Saldo conto

+ **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



Servizio telefonico assistenza carte di pagamento

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 Servizi carta di credito Hybrid

+ **1** Informazione sui movimenti della carta

+ **3** Servizio pronto in conto e operazioni self service

+ **1** Accedere al servizio pronto in conto

+ **2** Informazioni sulla posizione globale della carta

3 + 2 + 2 Attivazione del servizio pronto in conto

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

3 + 2 + 4 Operatore

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

9 Chiusura chiamata

Per il dettaglio e i costi del servizio si rimanda ai fogli informativi presenti sul sito www.iwbank.it



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