



Servizio IVR Interactive Voice Response



Servizio IVR Interactive Voice Response

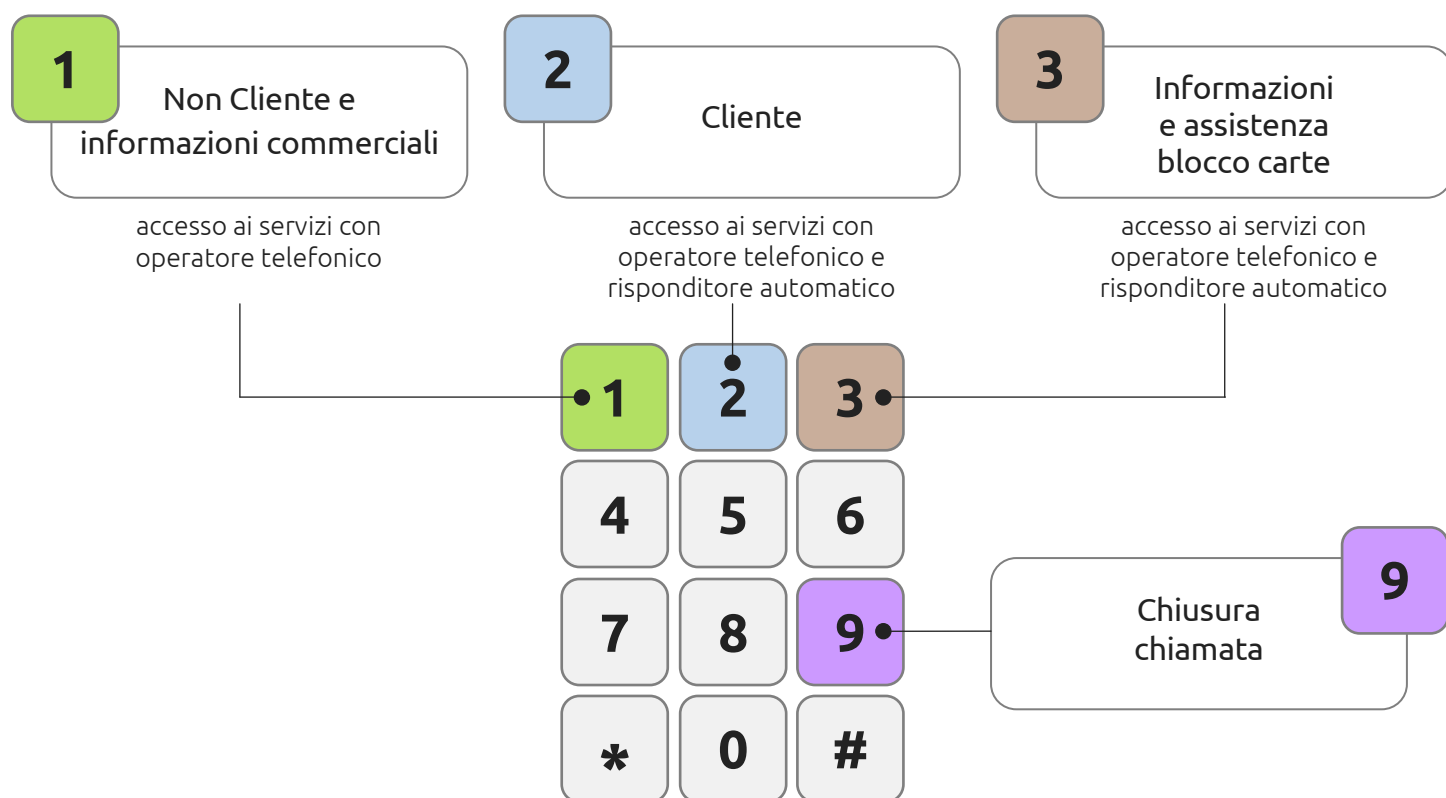


Indice

- > 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 gli orari di apertura
del Customer Care nella pagina "Contattaci".

[Contattaci](#)



Accesso Clienti

- **Se hai attivato il Digital Code**
Il sistema ti chiederà di inserire il **codice cliente** e il Digital Code generato tramite App Banking o App Trading + di IWBANK Private Investments.
- **Se non hai attivato il Digital Code**
Il sistema ti chiederà di inserire il **codice cliente** e tre cifre del **codice PIN1**

Dove trovare i codici d'accesso

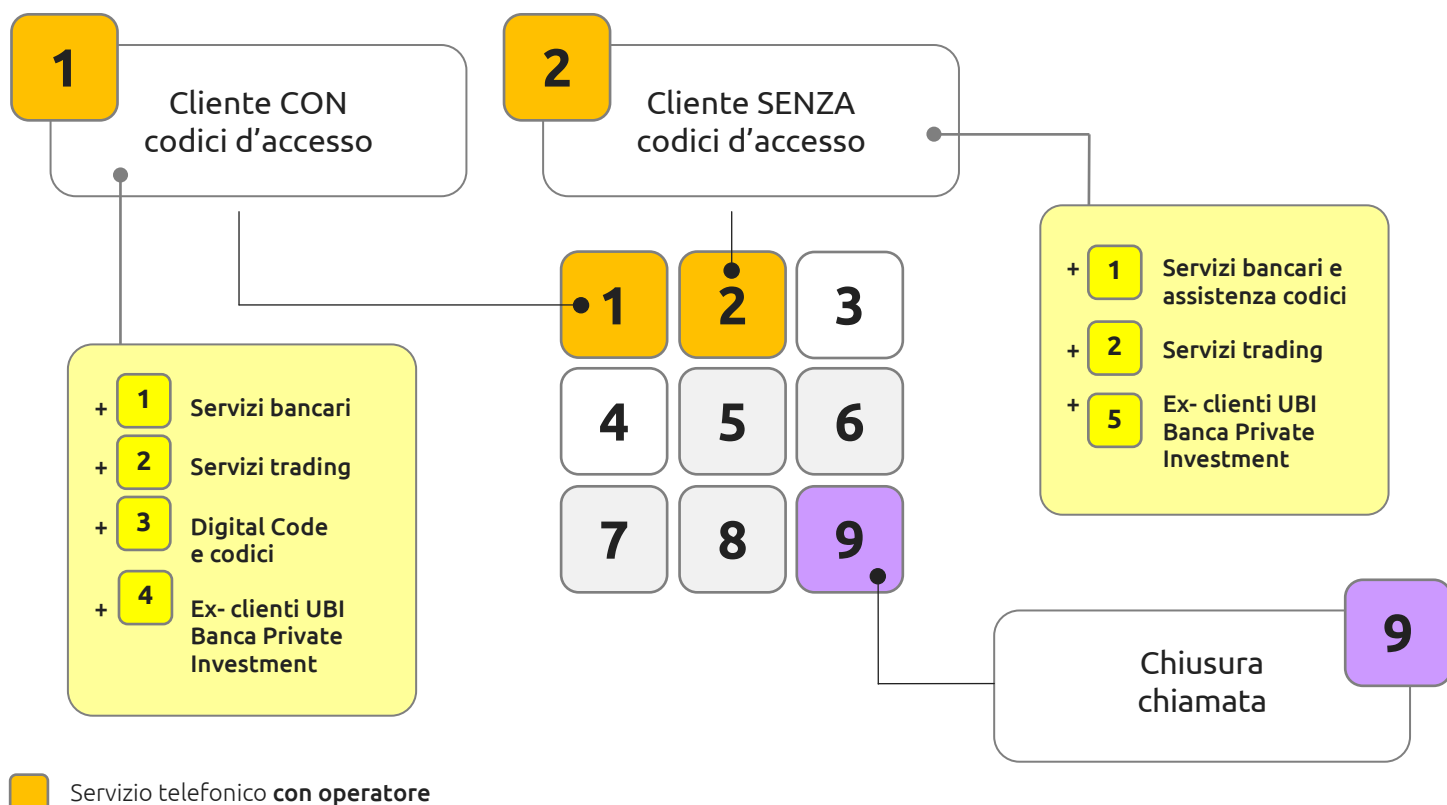
- Il **codice** cliente ti è stato inviato per email al momento dell'apertura del conto. Inoltre, è riportato nell'Area Clienti del sito www.iwbank.it, nella sezione "MyIWBANK > Dati personali > Codici personali > Codice Cliente".
- Il **codice PIN1** ti è stato inviato in busta discreta o via SMS. Qualora lo avessi perso, lo puoi richiedere nella tua Area Clienti, nella sezione "MyIWBANK > Dati personali > Codici personali > PIN1", oppure contattando il Customer Care al [numero verde 800 99 11 88](tel:800991188).
- **Digital Code**, il codice di sicurezza generato tramite App Banking o App Trading+ di IWBANK Private Investments



Servizio telefonico con operatore

- 1** + **1** Informazioni su conti correnti, comparti remunerati, carte di pagamento e servizi bancari
- 1** + **2** Informazioni su 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



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 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** 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** Digital Code e Codici

- + **1** Assistenza Digital Code 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

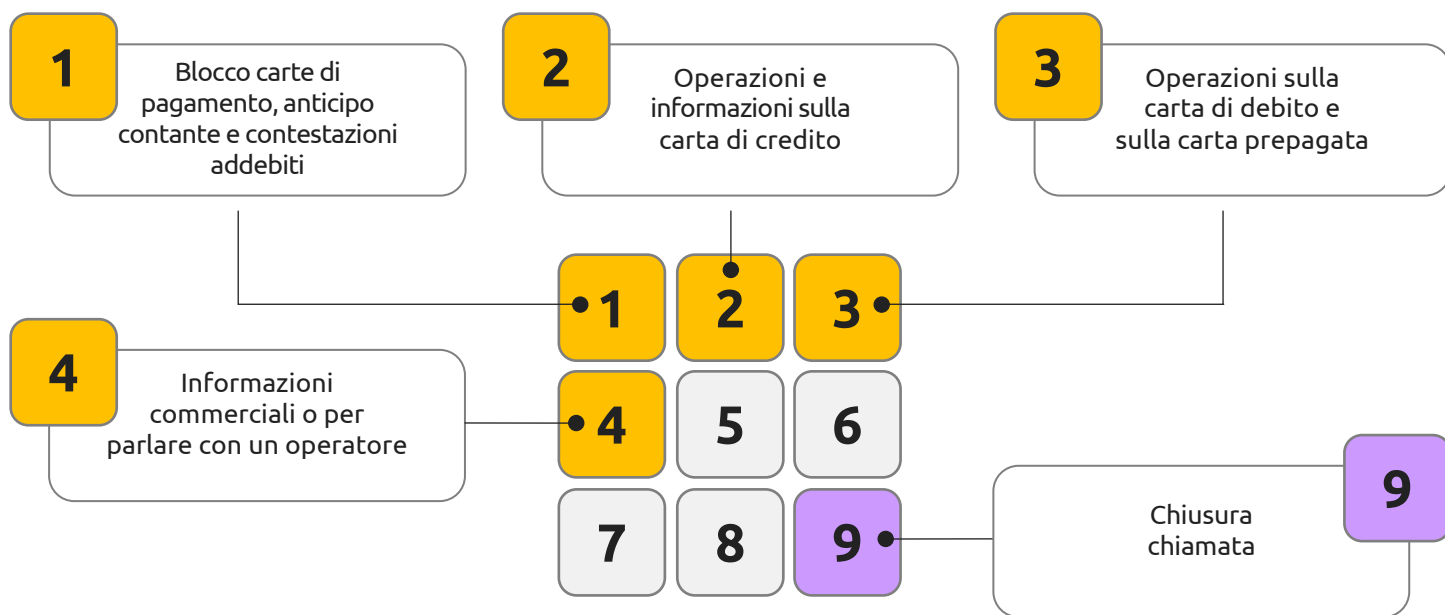
2 + **2** + **1** Servizi bancari e assistenza codici

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

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

+ **2** Disposizioni tramite operatore

+ **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

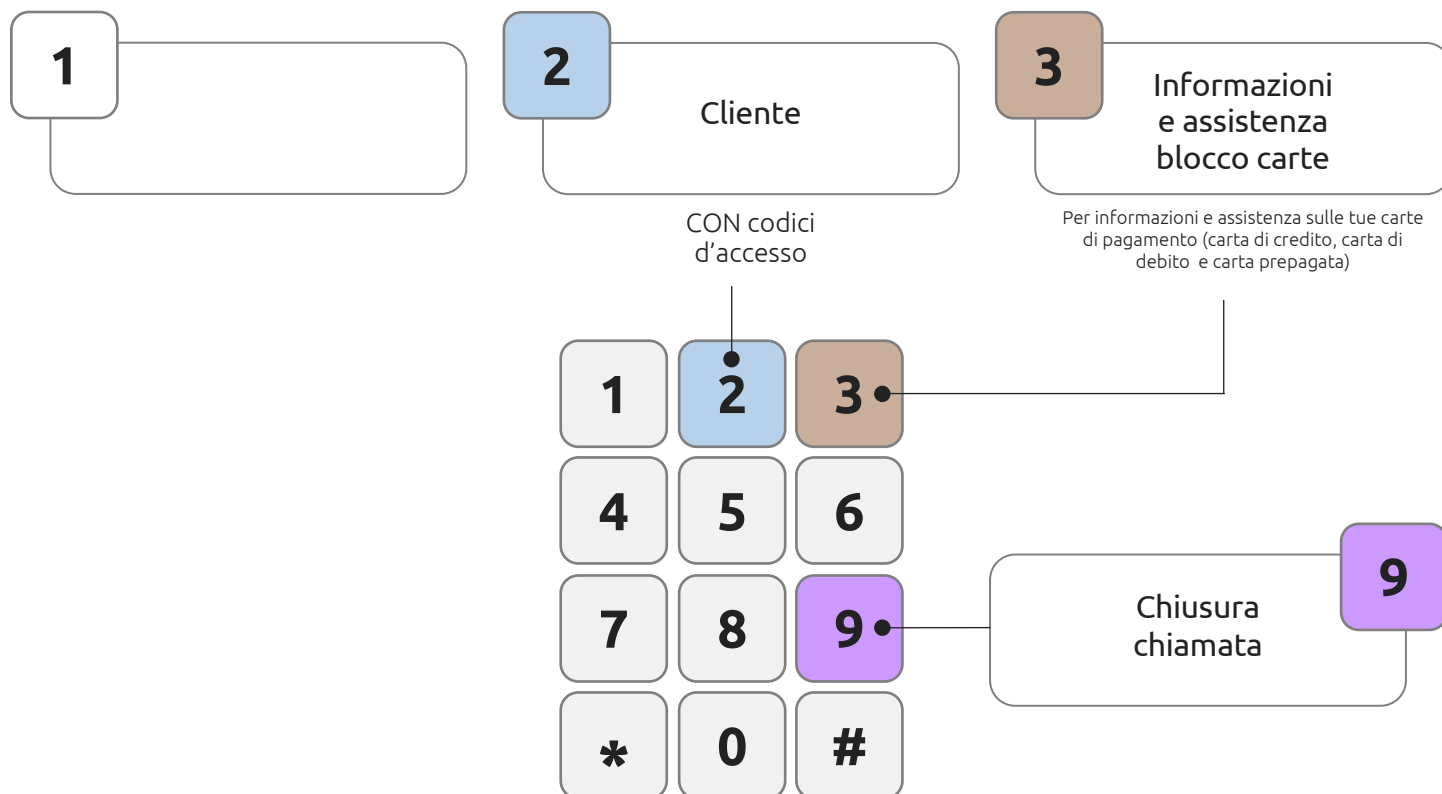
3 + **3** + **2** Operazioni sulla carta di debito e sulla carta prepagata **SENZA** codici

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

3 + **4** Informazioni commerciali o per parlare con un operatore

9 Chiusura chiamata

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

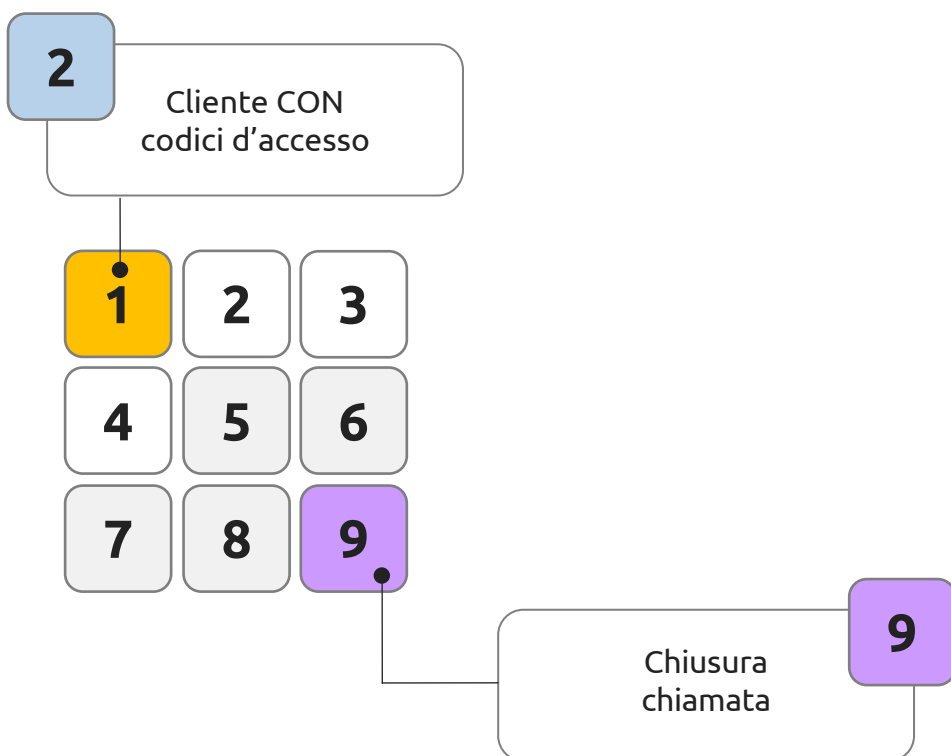


Accesso Clienti

- **Se hai attivato il Digital Code**
Il sistema ti chiederà di inserire il **codice cliente** e il Digital Code generato tramite App Banking o App Trading+ di IWBANK Private Investments
- **Se non hai attivato il Digital Code**
Il sistema ti chiederà di inserire il **codice cliente** e tre cifre 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 nell'Area Clienti del sito www.iwbank.it, nella sezione "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 nell'Area Clienti del sito www.iwbank.it, nella sezione "MyIWBANK > Dati personali > Codici personali > PIN1", oppure contattando il Customer Care al **numero verde 800 99 11 88**
- **Digital Code, il codice di sicurezza generato mediante App Banking o App Trading+ di IWBANK Private Investments**



Servizio telefonico fuori orario di apertura del Customer Care

2 + 1 Cliente CON codici d'accesso

+ 1 Info conto self service

+ 1 Saldo conto

+ 2 Self service codici

+ 1 Invio codici

+ 1 Password

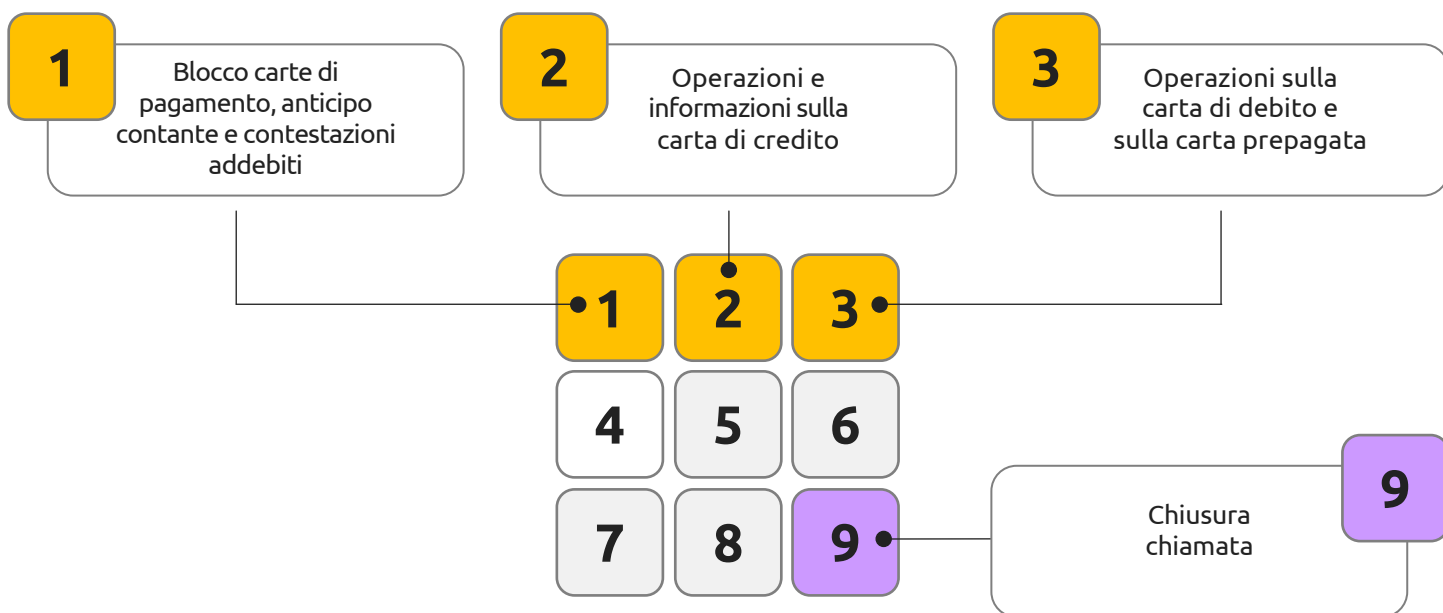
+ 2 Username

+ 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