

Napoli, 07/04/2017

 Spett.le
 Università degli Studi di Napoli
 "Federico II"
 Corso Umberto n. 40 bis
 80138 NAPOLI

OFFERTA TECNICA

Il sottoscritto Francesco GUIDO, nato il 07/01/1958 a Lecce (LE), in qualità di Direttore Generale e legale rappresentante dell'Operatore Economico Banco di Napoli S.p.A. con sede in Napoli (NA), Via Toledo 177, CAP 80132, capitale sociale euro 1.000.000.000,00, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli e Cod. Fisc. 04485191219, numero di P. IVA 04485191219, iscritta all'Albo delle Banche al n. 5555 e appartenente al Gruppo Bancario Intesa Sanpaolo, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari, società aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia, presenta la propria

OFFERTA TECNICA
ELEMENTI QUALITATIVI

B.1	Progetto relativo alle modalità di gestione tecnica del servizio di cassa comprensivo dell'incasso delle tasse universitarie, e proposte di migliorie al servizio stesso (B.1.1+B.1.2+B.1.3+B.1.4)	
B.1.1	<i>Modalità di gestione del servizio di cassa con particolare riferimento all'incasso delle tasse universitarie ed all'avvio del servizio di ordinativi informatici</i>	All.ti
B.1.2	<i>Gruppo di lavoro</i>	All.ti
B.1.3	<i>Modalità e tempistica relativa alla presa in carico dei malfunzionamenti/anomalie e delle richieste di manutenzione correttiva ed evolutiva</i>	All.ti
B.1.4	<i>Proposte aggiuntive e migliorative della gestione del servizio di cassa</i>	All.ti
B.2	Proposte ed iniziative volte a sostenere, anche finanziariamente, gli studenti iscritti ai vari corsi di studio ed i neo-laureati dell'Università.	All.ti
B.3	Organizzazione di corsi di formazione	All.ti
B.4	Condizioni particolari riservate al personale universitario	All.ti
B.5	Condizioni particolari riservate agli studenti	All.ti

Banco di Napoli S.p.A.

Banco di Napoli S.p.A. Sede sociale: Via Toledo, 177 80132 Napoli Capitale Sociale Euro 1.000.000.000,00 i.v. Registro Imprese Napoli Codice Fiscale e Partita IVA 04485191219 N. Iscr. Albo Banche 5555 Codice ABI 1010.8 Appartenente al gruppo bancario "Intesa Sanpaolo" iscritto all'Albo Gruppi Bancari Socio Unico, Direzione e Coordinamento Intesa Sanpaolo S.p.A.

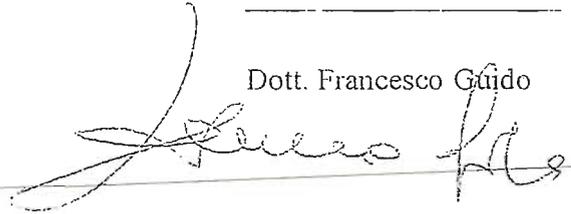
ELEMENTI QUANTITATIVI		
B.6	Numero degli sportelli che il concorrente si impegna ad attivare oltre quelli previsti dal Disciplinare	All.ti
B.7	Numero di postazioni multimediali ed interattive	All.ti

Banco di Napoli S.p.A.

Il Banco di Napoli SpA

Il Direttore Generale

Dott. Francesco Guido



Allegati

Relazioni



B.1.1 – Modalità di gestione del servizio di cassa con particolare riferimento all'incasso delle tasse universitarie ed all'avvio del servizio di ordinativi informatici**1 – Soluzione informatica e organizzativa per la gestione del servizio di cassa**

La struttura Tecnica Informatica Integrata del Gruppo garantisce:

- la corretta progettazione, realizzazione e monitoraggio delle infrastrutture dei sistemi del Gruppo negli ambiti database, data communication, software, networking e storage;
- lo sviluppo e la disponibilità delle infrastrutture elaborative dei sistemi centrali;
- la corretta amministrazione e gestione dell'archiviazione e salvataggio dei dati host;
- il monitoraggio, controllo e schedulazione delle applicazioni.

Nello specifico la Direzione Sistemi Informativi, a supporto delle attività di gestione dei servizi di tesoreria, mette a disposizione una procedura basata sul linguaggio di programmazione COBOL che impiega archivi DB2 per lo storage dei dati e colloquia con le altre applicazioni e con l'esterno attraverso diverse modalità:

- o Spazio/Thema, per la gestione dei flussi;
- o Business Services e Component, per il colloquio con le interfacce operative di filiale e di canale;
- o 3270 in ambiente CICS.

L'applicazione copre integralmente le funzionalità legate alla gestione dei servizi di cassa e tesoreria svolti per gli enti pubblici con i quali è stata stipulata apposita convenzione. L'articolazione e la modularità dell'applicazione consentono di soddisfare le diverse esigenze operative poste in essere nell'ambito di tutte le Banche del Gruppo. La forte integrazione con l'ambiente informativo circostante consente inoltre di automatizzare le attività di input e output.

Per l'espletamento del servizio di cassa/tesoreria a favore degli Enti Pubblici, la Banca si avvale di procedure informatiche centralizzate del Gruppo, predisposte in ossequio alle vigenti disposizioni legislative e costantemente aggiornate in corrispondenza alle modificazioni ed alle integrazioni delle stesse, nonché all'evoluzione tecnologica. Tali procedure consentono il corretto adempimento degli obblighi rivenienti dal servizio e producono, in automatico e di norma in tempo reale, tutti i documenti la cui redazione è prevista a carico del Tesoriere, quali ad esempio, giornali di cassa, verifiche, bollettario delle riscossioni, partitario, ecc.. Particolare attenzione è prestata alla sicurezza delle transazioni mediante controlli automatici inseriti all'interno delle procedure.

Le procedure gestiscono le seguenti funzioni:

- ✓ caricamento ed estinzione di mandati singoli;
- ✓ caricamento ed estinzione di mandati collettivi, riferiti anche ai pagamenti a favore di beneficiari ricorrenti quali dipendenti per indennità di missione, ecc.;
- ✓ provvisori di uscita, utilizzati per pagamenti urgenti ovvero all'estero, con successiva regolarizzazione a mezzo emissione del relativo mandato;
- ✓ pignoramenti a carico dell'Ente, riservando a disposizione di giustizia l'importo indicato nella notifica;
- ✓ pagamento rate di mutui assistite da delegazioni o da mandato irrevocabile;
- ✓ caricamento ed incasso di reversali singole;
- ✓ caricamento ed incasso di reversali multiple;
- ✓ provvisori di entrata;
- ✓ regolarizzazione singola, multipla ovvero automatica dei provvisori di entrata/uscita;
- ✓ stampa del giornale di cassa e della situazione contabile, riportante la dimostrazione del saldo dell'Ente nella Contabilità Speciale presso la Tesoreria Provinciale dello Stato;
- ✓ stampa giornaliera dei provvisori incassati/pagati nella giornata;
- ✓ stampa della verifica di cassa comprensiva di tutti gli allegati (mandati e reversali in sospeso, provvisori di entrata/uscita da regolarizzare).

Nello specifico, le procedure utilizzate garantiscono:

- ✓ la gestione completamente automatizzata dei "sospesi";
- ✓ la produzione automatica delle rendicontazioni;
- ✓ il pagamento dei mandati, mettendo a disposizione le somme in circolarità presso tutti gli sportelli ope-

- ✓ rativi di Intesa Sanpaolo con acquisizione della firma del beneficiario su apposito modulo di quietanza;
- ✓ l'incasso delle entrate presso tutte le Filiali Intesa Sanpaolo con rilascio della relativa bolletta di riscossione;
- ✓ il collegamento con tutto il sistema interbancario che consente, anche nella stessa giornata, di effettuare bonifici a corrispondenti e riceverne dagli stessi;
- ✓ la gestione dei codici gestionali previsti dal sistema SIOPE ed i necessari collegamenti con gli archivi della Banca d'Italia tramite la Rete Nazionale Interbancaria.

Certificazione UNI EN ISO 9001:2008

Al fine di garantire il continuo miglioramento dei servizi offerti alla clientela, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha conseguito fin dall'anno 2010 la Certificazione di Qualità – conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2008 per l'attività di Progettazione, Sviluppo ed Erogazione di servizi di incasso e pagamento e di servizi di tesoreria e cassa a favore di Enti e Pubbliche Amministrazioni.

Organizzazione del servizio.

Per assicurare e garantire un efficiente servizio di cassa, improntato alla massima collaborazione e vicinanza con l'Ateneo, viene adottata la seguente organizzazione:

- Sportelli della Filiale dedicati (cfr B.6).
- Polo di Back Office di Bari che svolge le attività amministrative legate all'esecuzione della gestione di cassa, con compiti di controllo, coordinamento e supporto delle attività di cassa per conto dell'Ateneo. Detta unità organizzativa, dedicata esclusivamente alla gestione dei servizi di tesoreria e cassa, svolge attività di consulenza e assistenza nei confronti degli Enti e delle Filiali mediante personale specializzato ed esperto nello specifico servizio ed ha funzioni di raccordo e collegamento con gli Specialisti Enti e Relazioni Territoriali e con la struttura organizzativa della Capogruppo dedicata al presidio degli Enti Pubblici per la pronta soluzione di problematiche operative complesse. In particolare, questa unità organizzativa gestisce i servizi di cassa di 8 tra le più importanti Università presenti sul territorio italiano con un team dedicato e qualificato.

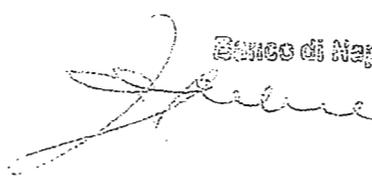
Nel suo complesso l'unità organizzativa è composta da 1 Responsabile (Quadro Direttivo) e circa 64 Addetti;

- n. 2 Specialisti Enti e Relazioni Territoriali, della Direzione Regionale Campania, Basilicata, Calabria e Puglia, con esperienza decennale nei servizi di tesoreria e cassa,
- Servizio Imprese – Ufficio Enti, Tesorerie e POS (struttura della Capogruppo dedicata al presidio dell'intero comparto "Tesorerie e Servizi alla Pubblica Amministrazione" con funzioni di aggiornamento ed indirizzo sull'intera rete operativa relativamente a nuove norme legislative o innovazioni tecnologiche. La struttura è composta da 1 Responsabile, con qualifica di Quadro Direttivo; di 3 collaboratori sempre con qualifica di Quadro Direttivo e di 5 risorse addette, altamente specializzate;
- Servizio di Help Desk che fornisce supporto alle strutture centrali e periferiche del Gruppo per problematiche di tipo tecnologico/applicativo e consulenziale
- Servizio di Help Desk Remote Banking svolto tramite una struttura dedicata che offre la specifica assistenza tecnica agli Enti per lo scambio di flussi informatici con la banca cassiera;
- Struttura di Sede Centrale – Direzione Servizi Operativi che presidia, tramite la propria rete di Back Office, i servizi amministrativi con l'obiettivo di mantenere elevati livelli di servizio e sicurezza verso gli Enti. Un gruppo di esperti è dedicato alle esigenze del segmento "Enti".
- Struttura di Sede Centrale – Direzione Servizi Informativi che presidia le infrastrutture tecnologiche ed il parco applicativo hardware e software.
- Rete di Filiali del Banco di Napoli (540 Filiali su tutto il territorio nazionale) che garantiscono i pagamenti e gli incassi in circolarità.
- Rete di Filiali delle Banche Reti appartenenti al Gruppo Intesa Sanpaolo (circa 2.935 Filiali, su tutto il territorio nazionale, che si sommano alle 540 filiali del Banco di Napoli, sopra citate).

2. Modalità di funzionamento del sistema di gestione "home banking" e "Ordinativo Informatico Locale"

Sistema di collegamento informatico Ente - Tesoriere "INBIZ Enti"



 Banco di Napoli S.p.A. 

La piattaforma "INBIZ Enti" è il servizio creato per la Pubblica Amministrazione. Con questo prodotto telematico utilizzabile tramite internet gli enti appartenenti alla PA possono soddisfare le proprie esigenze di tesoreria disponendo di uno strumento modulare e flessibile.

Il cliente, attraverso il portale Inbiz, può:

- inoltrare disposizioni di incasso e pagamento alle banche, nazionali ed internazionali;
- ottenere informazioni dettagliate e aggiornate sulle movimentazioni dei propri rapporti di conto e sui flussi di ritorno dalle banche;
- visualizzare la situazione degli affidamenti, delle condizioni applicati ai conti correnti, delle partite di portafoglio commerciale e del portafoglio titoli;
- utilizzare i servizi di Trade and Factoring;
- aderire a un insieme di servizi, integrati nella piattaforma internet, che permettono di accedere a banche dati professionali, servizi di approfondimento, notiziari e strumenti gestionali specialistici;
- accedere in Italia a servizi di fatturazione elettronica e gestione documentale

La soluzione Inbiz si caratterizza per:

- **internazionalità:** il servizio rappresenta il canale di riferimento per l'intero Gruppo, consentendo al cliente di accedere attraverso un unico punto a tutte le risorse messe a disposizione dal network internazionale Intesa Sanpaolo;
- **semplicità:** il servizio è reso disponibile attraverso differenti canali e la fruizione dei servizi sul portale è stata studiata per facilitare l'esperienza di navigazione dell'utente;
- **modularità:** l'offerta Inbiz è presente in differenti versioni, ciascuna delle quali è personalizzabile per soddisfare le esigenze e seguire la crescita delle P.A. clienti;
- **Sicurezza:** Inbiz adotta sistemi di sicurezza all'avanguardia, in linea con i requisiti di sicurezza definiti dalla normativa europea sui servizi di pagamento (PSD).

Per l'utilizzo del portale, il cliente potrà scegliere tra le seguenti credenziali di accesso e autorizzazione dei flussi:

- ✓ firma elettronica OTP (One Time Password)
- ✓ firma digitale (tramite il servizio Bancaidentity)
- ✓ firma digitale remota con OTP (tramite il servizio Bancaidentity)

Le tipologie di utenti che possono accedere ed utilizzare il servizio InBiz Enti sono tre:

- l'utente **MASTER:** è automaticamente abilitato a tutto ciò che è oggetto di contratto e può, per ciascun Operatore, predisporre un profilo personalizzato, ritagliato sulle effettive esigenze organizzative, definendo i prodotti e i relativi rapporti su cui operare tra quelli collegati, le funzionalità di autorizzazione e di spedizione delle presentazioni di incasso e di pagamento;
- l'utente **CONFIGURATORE:** che può a sua volta configurare altri utenti; può anche avere l'accesso a determinati prodotti, ad un certo tipo di operatività e solo sui conti indicati dall'utente MASTER
- l'utente **OPERATORE** è legato ad un profilo di abilitazioni che gli consentiranno l'accesso a determinati prodotti, ad un certo tipo di operatività e solo sui conti indicati dall'utente MASTER.

Dematerializzazione ordinativi di incasso e pagamento - Ordinativo Informatico Locale

L'Ordinativo Informatico è il prodotto che, tramite la collaborazione Ente-Tesoriere, consente di realizzare un modello avanzato di "Tesoreria Telematica" attraverso il conseguimento dei seguenti obiettivi:

- snellimento e semplificazione delle procedure di spesa e riscossione;
- dematerializzazione dei documenti;
- standardizzazione dei rapporti telematici con monitoraggio dei conti pubblici da parte delle stesse Amministrazioni e da parte del Ministero dell'economia;
- riduzione dei costi operativi;
- digitalizzazione dei documenti d'archivio (mandati e reversali).

Il servizio offerto dalla Banca consente la trattazione, l'archiviazione, la leggibilità e l'interscambio delle disposizioni relative all'Ordinativo Informatico come previsto dalla circolare ABI n. 36 del 30.12.2013. L'invio dei dati da parte dell'ente avviene con un flusso in formato XML al fine di garantire il **principio dell'interoperabilità**. I flussi XML devono essere imbustati secondo il formato Pkcs#7 e presentare una numerazione progressiva univoca

nell'ambito dell'anno. La tipologia di flusso adottata consente pertanto la non alterabilità dei dati nella fase di elaborazione da parte del Tesoriere e la possibilità di eseguire operazioni di ricerca tramite indici di classificazione. Le disposizioni, elaborate dal sistema contabile dell'Ente stesso, dovranno essere predisposte in un tracciato tecnico ed inviate al Tesoriere utilizzando il canale Work Station INBIZ Enti (fornito dalla Banca).

Le attività che possono essere svolte dal Tesoriere/Cassiere sono:

- adeguamento tracciato alle specifiche ABI (serie Tecnica n.36 del 30/12/2013 e ss.mm.ii);
- collegamento Internet (INBIZ Enti) per consentire la trasmissione telematica delle disposizioni firmate digitalmente dall'Ente.
- ricezione, tramite Work Station INBIZ Enti, dei flussi firmati digitalmente dalla Banca Tesoriera. Le diverse tipologie di flusso sono:
 - Flusso di conferma ricezione flusso
 - Flusso di rifiuto alla ricezione flusso
 - Flusso di esito applicativo di carico documento
 - Flusso di esito applicativo di mancato carico documento
 - Flusso di esito applicativo di accettazione variazione/annullamento/sostituzione documento
 - Flusso di esito applicativo di mancata accettazione variazione/annullamento/sostituzione documento
 - Flusso di esito applicativo di avvenuta esecuzione di ogni singola disposizione (riferita al singolo beneficiario/versante)

Le disposizioni inviate dall'Ente sono elaborate dal Tesoriere al momento della ricezione mediante procedure automatiche. I controlli, ai fini della sottoscrizione, della ricezione e della verifica, sono effettuati a livello di "flusso" e consistono in:

- controllo della validità del/i certificati di Firma;
- controllo strutturale della composizione del flusso.

Nel caso in cui i controlli sopraelencati producano, a seguito dell'elaborazione, un esito corretto, sarà prodotto il corrispondente messaggio di "Ricezione flusso" che contiene il riferimento temporale, data ed ora di ricezione, dal quale decorrono i tempi di estinzione dell'ordinativo. Qualora i controlli evidenzino un esito errato, derivante da un flusso formalmente non corretto o da un certificato di firma non valido/revocato, sarà prodotto il corrispondente messaggio di "Rifiuto flusso". Le disposizioni che superano i controlli "formali" e di Firma sono sottoposte ai successivi controlli "applicativi" mediante procedure automatiche e senza alcuna modifica sui dati pervenuti. I controlli applicativi sono:

- congruenza tra quanto presente nel flusso e quanto concordato con il tracciato XML;
- verifica della disponibilità finanziaria dell'Ente;
- verifica dei poteri di Firma.

Tale elaborazione è eseguita più volte con un intervallo applicativo di max 3 ore. Le disposizioni pervenute dopo le ore 17,00 saranno prese in carico il giorno successivo.

Nei casi in cui gli esiti derivanti dai controlli effettuati dalle elaborazioni giornaliere siano positivi (superamento dei controlli sostanziali/di merito) il Tesoriere provvede, tramite procedure contabili ed informatiche, a dar corso alle disposizioni. A seguito delle elaborazioni automatiche sopradescritte il Tesoriere verifica gli ordinativi pervenuti e si impegna, in particolare, ad effettuare le dovute elaborazioni nei termini previsti nel capitolato.

Le operazioni eseguite dal Tesoriere/Cassiere sono giornalmente comunicate all'Ente ogni fine giornata con il messaggio di esito applicativo di avvenuta esecuzione e/o storno (su ogni singolo versante/beneficiario).

Work Flow di firma "lato Ente" – Gestione Integrata

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha realizzato un prodotto per la gestione degli ordinativi informatici (mandati di pagamento e reversali d'incasso) con utilizzo della firma digitale, che consente un Work Flow di firma "lato Ente". Si tratta di un servizio di natura strettamente tecnologica che consente di provvedere alla fornitura ed alla gestione operativa dell'Ordinativo Informatico.

Il prodotto "Gestione Integrata" nasce con l'intento di soddisfare le crescenti esigenze di soluzioni innovative da parte delle Pubbliche Amministrazioni tramite la realizzazione di un prodotto di Ordinativo Informatico completo e perfettamente integrato nei sistemi gestionali dell'Ente.

Work Flow "Lato Ente" costituisce per gli Enti Pubblici Locali una **soluzione completa** per la gestione degli ordinativi informatici intesi come mandati di pagamento e reversali di incasso.

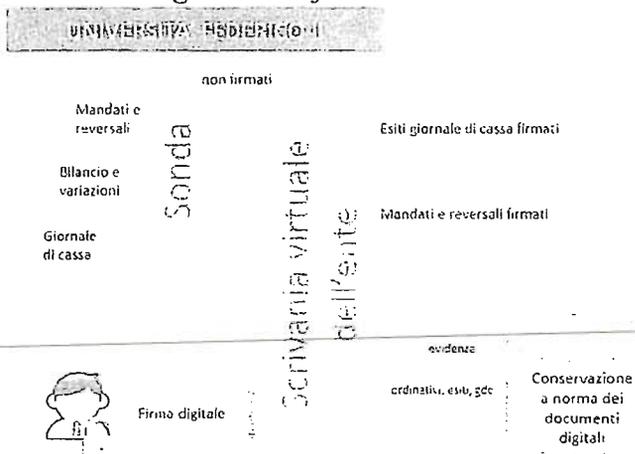
In particolare sono rese disponibili le seguenti **macro-funzionalità**:

- automazione e gestione del processo di workflow di generazione dell'OIL e di apposizione delle firme;
- gestione informatica dei documenti;
- integrazione con firma digitale qualificata di qualsiasi certificatore;
- gestione dell'invio sicuro dell'ordinativo informatico presso la Banca Tesoriera;
- funzioni opzionali di conservazione in modo permanente su supporto ottico a norme CNIPA dei documenti prodotti dall'Ente.

Il servizio presenta inoltre le seguenti **caratteristiche generali**:

- minimo impatto verso il sistema di contabilità dell'Ente;
- gestione dell'OIL secondo il work-flow approvativo utilizzato dall'Ente;
- utilizzo della firma digitale qualificata a supporto dell'intero work-flow approvativo;
- fruizione delle funzionalità da parte dell'utente in modalità web con l'utilizzo dei massimi livelli di sicurezza disponibili, grazie al protocollo SSL a 128bit.

Architettura logica e interfacciamento con la contabilità dell'Ente



Acquisizione del documento dalla contabilità

L'Ente per avviare il processo di firma digitale degli ordinativi informatici deve effettuare unicamente un export di flussi di ordinativi prodotti dalla propria contabilità nel tracciato XML richiesto dalla Banca Tesoriera.

Gli ordinativi sono immediatamente visibili sul sito Web dedicato ed è possibile, quindi, avviare il Work Flow di firma. L'applicativo si occupa di allineare il tipo di operazione richiesta con lo stato dei documenti eventualmente già trasmessi alla Banca permettendo quindi di **visualizzare, tramite una struttura ad albero, l'intera storia dell'ordinativo e delle sue modifiche** (esempio: è possibile visualizzare per ogni documento: data invio, contenuti e soggetti firmatari – data di ricezione della banca Tesoriera – esito applicativo del documento/accettazione – esito di avvenuta esecuzione)

Diagnostico preventivo

Il diagnostico è un controllo di tipo formale, sintattico e semantico ed è inserito all'interno del flusso di gestione dell'ordinativo come se fosse il primo approvatore dei documenti inviati alla firma. La principale peculiarità del diagnostico locale consiste nel verificare, oltre alle coordinate bancarie, anche le informazioni necessarie in base alle specifiche tipologie di pagamento. In questo modo gli operatori possono individuare eventuali errori prima di far firmare i documenti.

Le funzionalità dell'applicazione permettono agli utenti di svolgere diversi ruoli, cui sono demandati relativi compiti e autorizzazioni:

1. Responsabile dei documenti:

- a) importa gli ordinativi dal sistema informativo dell'ente;
- b) definisce il workflow di approvazione e firma dei documenti;

- c) può aggiungere note ai documenti (dati ausiliari);
- d) attiva il workflow di firma;
- e) può monitorare lo stato di avanzamento dei documenti in workflow;
- f) può monitorare lo stato dei documenti inviati al Tesoriere;
- g) gestisce eventuali anomalie di percorso (re-importazione di documenti sbagliati, documenti rifiutati da Firmatario, documenti non accettati da Banca).

2. Firmatario:

- a) ricerca e visualizza la lista dei documenti da firmare;
- b) può controllare singolarmente il contenuto di ogni documento;
- c) può rifiutare la firma in caso di difformità rilevate (in questo caso vengono automaticamente avvisati il Responsabile ed altri Firmatari precedenti);
- d) firma ogni singolo documento (per mezzo di una selezione multipla l'utente attiva la funzione in modo cumulativo, ma le firme digitali sono automaticamente apposte ad ogni documento);
- e) in modo implicito, quando firma, passa il documento allo stato di workflow successivo, con ciò abilitando altri Firmatari o completando il documento.

Il servizio produce flussi (files contenenti un ordinativo firmato) verso la banca Tesoriera e si aspetta di ricevere da banca Tesoriera equivalenti flussi contenenti i documenti di esito (ricevute) firmati digitalmente. Il sistema è in grado di gestire le 3 seguenti tipologie di documento:

- **Ordinativo Informatico:** ogni ordinativo (mandato o reversale) è un documento XML firmato digitalmente. La firma (o le firme) è apposta individualmente ad ogni ordinativo e identifica il firmatario garantendo nel contempo la non manomissione del contenuto;
- **Ricevuta di Servizio:** potrà contenere l'esito positivo nel caso di superamento di tutte le verifiche eseguite all'atto della ricezione telematica da parte della Banca, od eventualmente le segnalazioni degli errori nel caso contrario. Le singole ricevute sono documenti firmati digitalmente con un certificato della Banca Cassiera e riportano un riferimento univoco al documento ordinativo corrispondente;
- **Ricevute Applicative:**
 - ✓ Ricevuta applicativa di esito al carico
 - ✓ Ricevuta applicativa di esito all'esecuzione contabile

Il Servizio consente la completa gestione delle seguenti tipologie di ordinativi:

- mandati di Pagamento singoli (monobeneficiario) e plurimi (multibeneficiario);
- reversali di Incasso singole (monoversante) e plurime (multiversante);
- i mandati e le reversali possono essere collegati tra loro per garantire la spedizione contemporanea alla Banca Tesoriera;
- sono gestite le diverse modalità di pagamento per i mandati e di riscossione per le reversali;
- è possibile emettere Mandati e Reversali a copertura di movimentazioni provvisorie.

La "Gestione Integrata" degli ordinativi viene svolta in modo "documento-centrico", cioè vengono apposte firme digitali singole su ogni ordinativo. Questo consente di mantenere in modo corretto la duplice funzione dell'ordinativo digitale: di oggetto informatico e di documento con piena validità amministrativa. La gestione "documento-centrica" produce documenti distinti con propria firma autorizzativa esplicita. Diventa quindi possibile l'archiviazione articolata dei documenti e la loro futura esibizione e validazione: ad es. si potrà in futuro reperire e controllare un mandato singolo senza dover esibire contestualmente tutti quelli che "hanno viaggiato con lui" nel flusso di invio.

Le modalità di firma sottoposte al workflow autorizzativo permettono di mantenere la distribuzione di responsabilità e le procedure operative in essere nell'Ente con gli ordinativi cartacei. Analogamente il responsabile può ancora visionare e controllare il flusso dei singoli documenti prima di apporre la firma, anziché dover firmare integralmente un flusso. Le operazioni consentite sui documenti sono: emissione, variazione e annullo.

L'applicativo rileva le modifiche apportate ai documenti sulla Contabilità e li ripropone quindi come documenti da importare evidenziandoli come variazioni o annulli.

3. Modalità di funzionamento delle procedure on-line finalizzate alla riscossione e rendicontazione delle tasse e dei contributi studenteschi.

Il Banco di Napoli offre all'Ateneo soluzioni personalizzate abbinate a strumenti interbancari al fine di fornire un servizio di riscossione della contribuzione studentesca in grado di garantire la piena funzionalità per tutte le tipologie di pagamento a carico degli studenti.

Il servizio presentato si caratterizza per:

- **Vasta gamma di soluzioni:** offerta di prodotti realizzati appositamente per le esigenze delle Università;
- **Multicanalità:** al tradizionale canale degli sportelli bancari, sono a disposizione degli studenti gli sportelli ATM (con funzionalità dedicate) di Intesa Sanpaolo e di tutte le Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo e, per i clienti, anche i canali innovativi quali Internet e Phone Banking.
- **Modulabilità:** strumenti di pagamento in grado di rispondere pienamente alle esigenze dell'Università grazie alla personalizzazione degli stessi (sia nelle modalità di incasso sia nel lay-out dei documenti) e di integrarsi con il sistema informativo dell'Università stesso;
- **Dematerializzazione del cartaceo:** risultato raggiungibile grazie all'utilizzo di specifiche funzionalità realizzate ed abbinate alla piattaforma di gestione degli incassi nonché con la virtualizzazione del bollettino M.Av (cfr. paragrafo seguente dedicato)

Nell'ambito della gestione del servizio di incasso e rendicontazione delle tasse universitarie, gli studenti potranno usufruire di una molteplicità di canali messi a loro disposizione per effettuare i pagamenti in grado di incontrare tutte le possibili esigenze.

Incasso tasse universitarie – dematerializzazione degli avvisi

L'applicazione messa a disposizione per la gestione delle tasse universitarie consente la completa dematerializzazione e "virtualizzazione" degli avvisi di pagamento delle tasse universitarie. Il tutto senza l'esigenza di importanti implementazioni a carico dell'Università. E' possibile predisporre l'incasso delle tasse di iscrizione ai test e tasse di immatricolazione nonché altre forme di contributi relativi ad altre causali.

Il servizio consente la generazione degli avvisi, la predisposizione delle immagini degli stessi e la loro messa a disposizione degli studenti tramite un applicativo web richiamabile da più portali mediante opportuni link.

Oltre al collegamento diretto dal sito dell'Ente, gli avvisi possono essere messi a disposizione degli studenti anche mediante:

- ✓ l'inoltro via mail;
- ✓ la notifica via sms.

Alle funzionalità dedicate agli studenti si aggiungono quelle a disposizione dell'Amministrazione dell'Università nonché l'aggiornamento dei pagamenti effettuati e la gestione delle notifiche per promemoria o sollecito.

Obiettivi raggiunti dalla soluzione

- ✓ Realizzare un servizio web orientato all'erogazione tempestiva di servizi a studenti ed uffici relativi ai processi di pagamento
- ✓ Adeguare il processo e i servizi alle nuove esigenze dell'Università
- ✓ Realizzare la massima integrazione possibile fra i sistemi informatici
- ✓ Rendere omogenei i processi di pagamento tasse per tutti i corsi di studio
- ✓ Riquilibrare e riorganizzare le attività di segreteria con conseguente recupero di risorse da impiegare in mansioni più qualificate: controllo, assistenza agli studenti

La generazione degli avvisi può avvenire secondo due differenti modalità:

- virtualizzazione tradizionale (i cosiddetti **MAv virtuali**): la generazione degli avvisi avviene sulla base delle informazioni inoltrate alla Banca dall'Università e contenenti i dati degli incassi previsti. Gli avvisi vengono successivamente messi a disposizione degli studenti all'interno del sito dell'Ente, inviati via mail ovvero comunicati nei dati essenziali mediante sms;
- virtualizzazione in tempo reale (i cosiddetti **MAv online**): è lo studente stesso che, inserendo i dati necessari tramite un percorso guidato all'interno del sito dell'Università, genera il proprio avviso grazie alle funzionalità del software offerto dalla Banca. L'avviso viene quindi prodotto in tempo reale e reso disponibile per il pagamento.

 7
BANCO di NAPOLI S.p.A.

Il servizio è perfettamente modulabile alle esigenze dell'Università che pertanto potrà scegliere e combinare le diverse opzioni qui presentate.

Caratteristiche del prodotto

Aspetti funzionali della procedura offerta, nel seguito denominata IncassOnline:

- ✓ possibilità di collegamento a una fonte di autenticazione del cliente (LDAP, Directory Service, sistemi di Single Sign On) per l'accettazione e l'identificazione degli utenti o in alternativa - gestione anagrafica studenti, gestione autenticazione (tramite userID e password precedentemente inviata via mail agli studenti), funzione di cambio password
- ✓ Generazione avvisi di pagamento in formato .pdf da flusso trasmesso dall'Università
- ✓ Generazione avvisi di pagamento singoli in formato .pdf in tempo reale sulla base delle informazioni inserite dallo studente mediante un percorso guidato;
- ✓ Funzione di invio avviso tramite e-mail agli indirizzi di posta elettronica degli studenti (opzionale);
- ✓ Sito web per download avvisi e verifica dello stato dei pagamenti e password;
- ✓ Aggiornamento giornaliero dello stato dei pagamenti effettuati; consente di eliminare i disagi agli studenti e alle loro famiglie dovuti alla effettuazione di pagamenti doppi;
- ✓ Invio di e-mail di sollecito con allegati gli avvisi di pagamento, relativi ai pagamenti non ancora effettuati (la cadenza dei solleciti è parametrizzabile);
- ✓ Possibilità di download degli avvisi dal sito web;
- ✓ Notifiche via SMS (opzionale);
- ✓ Collegamento a "POS virtuale" per pagamento on line;
- ✓ Funzionalità di Back Office, a disposizione delle Segreterie Studenti, per la gestione dei solleciti
- ✓ Funzionalità di Back Office, a disposizione delle Segreterie Studenti, per la visualizzazione dello scadenziario e per il download dei documenti

Aspetti di sicurezza applicativa

Il prodotto IncassOnline consente l'accesso mediante sistemi di autenticazione sicura, definiti dal portale "ospitante" e può attivare le opportune componenti di "pagamento on line" delle tasse.

L'architettura del sistema è stata progettata in modo scalabile, adattabile alle future necessità dell'Ente, ma che offre sin da subito le necessarie garanzie sul piano della sicurezza, continuità e fruibilità.

Il problema della gestione della sicurezza, di fondamentale importanza, è stato gestito nei suoi vari aspetti:

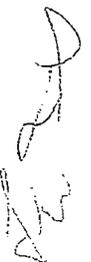
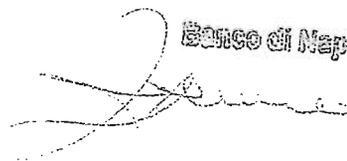
1. la protezione dei dati, al fine di garantire il rispetto delle norme vigenti in materia, non consentire accessi non autorizzati, evitare qualsiasi perdita di informazioni o inconsistenza nelle stesse;
2. la sicurezza del servizio e delle sue componenti nei confronti degli attacchi generici da parte di virus e worm e soprattutto degli attacchi mirati da parte di hacker (DDOS, backdoor, vulnerabilità note di sistemi operativi e middleware).
3. la sicurezza negli accessi operativi. Il sistema integra nativamente i seguenti sistemi di autenticazione, collegandosi ai sistemi eventualmente esistenti presso i singoli tenant
 - ✓ Single Sign On tramite CAS (Central Authentication Service);
 - ✓ Authentication e Authorization con username/password tramite LDAP pubblico;
 - ✓ Authentication e Authorization con username/password tramite DB proprietario;
 - ✓ Altri sistemi di autenticazione possono essere integrati previo accordo

Processo di produzione dei "MAv virtuali"

L'Università invia un flusso standard CBI di presentazione delle disposizioni MAV.

Per ogni disposizione contenuta nel flusso viene valorizzato un campo con una chiave univoca generata dall'Università (collocata nel record 51, caratteri 21-32), detta "identificativo disposizione".

Parallelamente l'Università trasmette un "file guida" che contiene alcune informazioni aggiuntive per ogni disposizione presentata. In particolare il file consente di inquadrare le disposizioni nella struttura "studente-iscrizione-pagamento".



Infatti più pagamenti possono afferire alla stessa iscrizione (matricola) ed in generale le informazioni personali, come l'indirizzo e-mail, appartengono all'utente che potrebbe avere più di un'iscrizione (il caso più comune - un utente/un'iscrizione - ricade facilmente nella struttura proposta come caso particolare di cardinalità 1).

Una volta ricevuti, i due file sono elaborati e vengono creati e resi disponibili tutti i "bollettini MAV virtuali" corrispondenti. In particolare le disposizioni sono inserite nei sistemi informativi della banca e vengono generati i corrispondenti numeri MAV, che vengono comunicati all'Università con apposito file esiti.

Operatività "tipo" dello studente in caso di integrazione in single-sign-on

Lo studente si collega ad Internet, oppure si reca in sale di accoglienza gestite dall'Università opportunamente allestite dove può essere assistito, accede al portale dell'università e poi seleziona la sezione pagamenti. Il portale dell'Università contatta i servizi di autenticazione di Ateneo ed accetta (o respinge) la richiesta di accesso dello studente. In caso di accettazione ridirige l'utente in IncassOnline, fornendo, al tempo stesso, le informazioni relative alla sua identità.

IncassOnline, a questo punto, consente la visualizzazione di una pagina personale da cui si possono ricavare tutte le informazioni sullo stato dei pagamenti eseguiti e ancora da effettuare.

Lo studente scarica il proprio avviso, lo visualizza, dispone il pagamento in modalità telematica oppure lo stampa per il pagamento in modalità tradizionale.

Processo di produzione e fruizione dei "MAV online"

I processi di produzione e fruizione dei "MAV online" sono descritti insieme in quanto la natura del servizio proposto rende i due processi indistinguibili.

Per la generazione di incassi (e relativi bollettini MAV) legati a debiti "non attesi" o speciali o legati a scelte dello studente (ad esempio in funzione del reddito familiare o in funzione della scelta del tipo di iscrizione), vista la numerosità delle alternative, è reso disponibile, sempre in ambito IncassOnline, un servizio (in modalità Web service SOAP) che produce i cosiddetti "MAV online".

Si precisa che il servizio "MAV online" è pienamente utilizzabile anche per la creazione dei bollettini relativi agli incassi "attesi", in luogo del processo anzi descritto per la produzione dei "MAV virtuali".

Similmente a quanto accade nel processo di fruizione dei "MAV virtuali", lo studente si collega ad Internet, oppure si reca in sale di accoglienza gestite dall'Università opportunamente allestite dove può essere assistito, accede al portale dell'università e poi seleziona la sezione pagamenti. Il portale dell'Università contatta i servizi di autenticazione di Ateneo ed accetta (o respinge) la richiesta di accesso dello studente. In caso di accettazione, tuttavia, il contesto operativo non cambierà e sarà il portale dell'Università a proporre allo studente le possibili alternative e soluzioni e a richiedere le necessarie informazioni. A valle di tale fase, il portale dell'Università effettuerà l'apposita chiamata al Web Service di IncassOnline e, se i dati forniti saranno corretti e congruenti, otterrà il bollettino in formato .pdf, per lo studente, immediatamente disponibile e pagabile.

Si sottolinea che l'uso di questo Web Service si applica anche alla esigenza di ristampa del bollettino, qualora necessaria. In tale caso il portale dell'Università provvederà ad utilizzare l'apposita funzione di ricerca del bollettino, fornendo il numero di MAV cercato oppure lo stesso identificativo di operazione trasmesso durante la creazione.

Processo di pagamento del bollettino MAV

Lo studente può effettuare il pagamento delle tasse universitarie attraverso i seguenti canali:

- Tutti gli sportelli bancari (sia dell'Istituto Cassiere sia di altre Banche, senza alcuna commissione aggiuntiva)
- Tramite ATM con disponibilità per gli studenti di poter effettuare le operazioni 24h su 24h e 7 giorni su 7
- Gli studenti titolari di un contratto di servizi multicanale (Home Banking), stipulato con la propria banca, possono effettuare il pagamento delle tasse universitarie utilizzando la rete internet o via telefono mediante colloquio con operatore o sistema di risposta automatica.
- Mediante Pos virtuale integrato nell'applicazione IncassOnline (opzionale)
- Mediante Pago "in conto" (Bonifico per correntisti del Gruppo IntesaSanpaolo) integrato nell'applicazione IncassOnline (opzionale)
- Mediante il gateway MyBank integrato nell'applicazione IncassOnline (opzionale)
- Consegnando l'apposito coupon presente sul bollettino (qualora attivato il servizio) ad un qualsiasi tabaccaio convenzionato con Banca ITB

Processo di rendicontazione degli incassi

Gli incassi sono rendicontati giornalmente mediante flussi telematici standard in formato CBI e sono invariati rispetto al canale e allo strumento di pagamento utilizzato dallo studente. La rendicontazione di uno specifico incasso avviene, di norma, entro il giorno successivo alla data dell'incasso stesso qualora l'esazione sia avvenuta presso Banche del Gruppo IntesaSanpaolo, il secondo giorno successivo in caso contrario. I flussi contengono tutte le tipologie di incasso sopra indicate e l'indicazione della dello sportello bancario operativo che ha eseguito l'operazione o strumento elettronico nel caso di pagamento con strumenti evoluti (es. POS)

La rendicontazione dei flussi giornalieri trova, inoltre, corrispondenza con i dati giornalieri di incasso (provvisori di entrata). La rendicontazione delle tasse universitarie può comprendere i dati concordati con l'Ateneo se presenti nell'invocazione di servizio originaria dell'Università (matricola, codice fiscale, importo, codice tassa, struttura didattica di riferimento, anno accademico, identificativo operazione fornito durante la procedura di creazione per i MAV online, data di esecuzione del pagamento, data valuta di accredito).

Cruscotto per i funzionari dell'Università

Il prodotto mette a disposizione un cruscotto operativo, mediante il quale i funzionari abilitati dell'Ente creditore possono controllare lo stato degli incassi emessi e dei pagamenti effettuati.

Il cruscotto è fruibile come applicazione Web, ed è disponibile, in alta affidabilità, presso le strutture tecniche di Banca. Al cruscotto si accede previo autenticazione e autorizzazione, utilizzando profili autorizzativi associati ai singoli operatori che l'Ente creditore desidera abilitare.

Il cruscotto permette la ricerca, tramite maschere web, delle posizioni debitorie, utilizzando un ampio numero di criteri di ricerca e di filtri. I risultati possono essere estratti e scaricati sotto forma di files di riepilogo, in formato pdf oppure in formato compatibile con i gestori di fogli di calcolo (quali, ad esempio, MS Excel e OpenOffice Calc). Di ogni singolo debitore può essere esaminato il dettaglio dei relativi debiti e dei pagamenti pregressi da egli effettuati; di ogni debito può essere scaricato il bollettino MAV corrispondente, ove fosse utile una ristampa dello stesso presso gli sportelli dell'Ente creditore.

Dalle maschere del cruscotto è, inoltre, possibile produrre manualmente un incasso, compilando i dati necessari. Una volta confermata la creazione, è possibile stampare immediatamente il relativo bollettino; la presentazione del pagamento viene automaticamente introdotta nei circuiti bancari.

Qualora si attivino le funzionalità relative alla rateazione dei debiti, il cruscotto a disposizione dei funzionari dell'Ente creditore consente di supportare il debitore che avesse compilato in modo errato il contratto di richiesta di adesione alla rateazione o che non fosse in grado di compilarlo in autonomia. Il cruscotto permette, infatti, di creare, modificare e ristampare tale contratto, per sottoporlo nuovamente alla firma dell'aderente.

Sempre nell'ambito del servizio di rateazione, il cruscotto coadiuva gli operatori nell'attività di accettazione o rifiuto delle richieste di rateazione, operazione propedeutica alla successiva sottomissione automatica delle richieste verso il sistema bancario.

Il prodotto prevede, come servizio opzionale, la possibilità di inviare notifiche, via email o SMS, ai debitori. Tali notifiche, qualora abilitato il servizio, vengono inviate automaticamente al verificarsi degli eventi previsti. Dal cruscotto a disposizione dell'Ente creditore è, inoltre, possibile attivare notifiche specifiche, destinate ad un sottoinsieme dei debitori individuato mediante opportuni filtri e criteri di ricerca.

B.1.2 – Gruppo di lavoro

Il Banco di Napoli al fine della costituzione di un gruppo di lavoro congiunto con codesto Ateneo allo scopo di assicurare l'adozione delle migliori soluzioni tecnico informatiche operative durante la gestione del servizio, e in particolare per supportare l'implementazione dell'Ordinativo Informatico mette a disposizione ha individuato due specifiche risorse, tecnici, esperti di ICT e degli aspetti funzionali che unitamente al personale dell'Università individueranno di volta in volta le migliori soluzioni per gli specifici ambiti di competenza.

Qui di seguito i profili e le competenze delle suddette persone individuate e i ruoli ad essi assegnati:

- ✓ **N. 1 Specialista Global Transaction Banking Cash della Direzione Global Transaction Banking**, con esperienza ventennale dei sistemi di Transaction Banking che avrà il compito di analizzare e progettare soluzioni che semplificano e velocizzano i processi di incasso e pagamento e delle relative rendicontazioni garantendone al tempo stesso l'integrazione nelle procedure della Banca;

- ✓ **N.1 Specialista Coordinamento territoriale prodotti e servizi della Direzione Regionale Campania, Basilicata, Calabria e Puglia** con esperienza decennale nei servizi transazionali che avrà il compito di supportare le fasi di analisi, sviluppo, collaudo e passaggio in produzione delle applicazioni informatiche individuate per la migliore gestione del servizio e l'attivazione dell'OI.

Gli esperti indicati inoltre coinvolgeranno, di volta in volta, nel gruppo di lavoro congiunto, i referenti delle sottoindicate strutture della Banca:

- ✓ Polo di Back Office di Bari che supporterà l'esecuzione operativa del servizio con compiti di controllo e coordinamento delle attività di cassa svolte per conto dell'Ateneo. Detta unità organizzativa svolgerà inoltre attività di consulenza e assistenza mediante personale specializzato ed esperto nello specifico servizio;
Nel suo complesso l'unità organizzativa è composta da 1 Responsabile (Quadro Direttivo) e circa 64 Addetti;
- ✓ n. 2 Specialisti Enti e Relazioni Territoriali, della Direzione Regionale Campania, Basilicata, Calabria e Puglia, con esperienza decennale nei servizi di tesoreria e cassa;
- ✓ Servizio Imprese – Ufficio Enti, Tesorerie e POS struttura della Capogruppo dedicata al presidio dell'intero comparto "Tesorerie e Servizi alla Pubblica Amministrazione" con funzioni di aggiornamento ed indirizzo sull'intera rete operativa relativamente a nuove norme legislative o innovazioni tecnologiche. L'Ufficio si compone di 1 Responsabile, con qualifica di Quadro Direttivo; di 3 collaboratori sempre con qualifica di Quadro Direttivo e di 5 risorse addette, altamente specializzate;
- ✓ Struttura di Sede Centrale – Direzione Servizi Operativi che presiederà, tramite la propria rete di Back Office, i servizi amministrativi con l'obiettivo di mantenere elevati livelli di servizio e sicurezza verso gli Enti;
- ✓ Struttura di Sede Centrale – Direzione Servizi Informativi che presiederà le infrastrutture tecnologiche ed il parco applicativo hardware e software.

Le attività principali che il gruppo di lavoro congiunto svolgerà per assicurare la ricerca e l'adozione delle migliori soluzioni tecnico informatiche sono:

1. **Esame esigenze funzionali:** raccolta requisiti, validazione Ateneo, analisi anomalie, studio fattibilità, ricerca e sviluppo
2. **Pianificazione e definizione specifiche:** priority list, definizione specifiche hardware, definizione specifiche software, gestione configurazione, piano di test, pianificazione progetto, riesame
3. **Sviluppo:** rilascio in ambiente di test, esecuzione dei piani di test, predisposizione manualistica utente
4. **Rilascio:** rilascio prodotto/servizio in produzione, validazione in produzione, formazione avviamento
5. **Assistenza e manutenzione:** servizio di assistenza dedicato.

Tutte le attività di progettazione e sviluppo software verranno gestite tramite schedulazione, documentazione e tracciamento dei banchi in modo da consentire la pianificazione delle attività legate alle task di sviluppo, di manutenzione evolutiva e manutenzione correttiva.

B.1.3 – Modalità e tempistica relative alla presa in carico dei malfunzionamenti/anomalie e delle richieste di manutenzione correttiva ed evolutiva.

Il Banco di Napoli ha attivato un apposito servizio di assistenza dedicato alla Pubblica Amministrazione che tramite personale qualificato offre assistenza tecnica agli Enti per la redazione e lo scambio di flussi informatici con la banca cassiera e per la risoluzione dei problemi di natura informatica.

Per gli Enti di particolare rilevanza, come l'Università Federico II, verranno messi a disposizione i riferimenti dei referenti diretti da contattare per la tempestiva risoluzione di ogni esigenza.

E' inoltre sempre disponibile un avanzato sistema di Help Desk avente le caratteristiche di seguito illustrate:

Il servizio di Help Desk è volto a:

- ✓ erogare il **supporto agli operatori di competenza**, per le richieste di assistenza e per le segnalazioni di anomalie nei flussi o nelle lavorazioni giornaliere, configurandosi quale unico punto di contatto con gli utenti per la gestione di tutte le esigenze e l'attivazione degli attori necessari alla loro risoluzione;
- ✓ assicurare il **monitoraggio delle chiamate** attraverso la tracciatura di tutte le richieste pervenute, registrandone l'evento scatenante, l'evoluzione del trattamento, la tempistica e gli esiti, in modo da raccogliere i dati utili per la verifica degli indicatori di performance, per il controllo e il miglioramento dei processi – oltre alla compilazione dei rapporti periodici sui livelli di servizio ottenuti.

BANCO di NAPOLI

Per svolgere al meglio le attività di cui sopra, ISP propone un servizio di *Service Management* basato sulle seguenti componenti progettuali:

- ✓ un'organizzazione in grado di garantire la governance del servizio, caratterizzata dalla modularità della struttura e dall'impiego di figure altamente specializzate che, oltre a fornire il supporto richiesto rispettando i parametri di efficienza e di soddisfazione dell'utente, assicurano anche la rapida soluzione di estemporanee situazioni critiche;
- ✓ l'adozione di processi e di procedure operative che facilitano l'integrazione della struttura organizzativa dedicata al servizio di Help Desk con le strutture specialistiche che erogano i servizi tecnologici e applicativi;
- ✓ l'impiego di un'ideale infrastruttura tecnologica con caratteristiche e dimensionamento tali da garantire l'efficienza nel rispetto dei livelli di servizio attesi, con strumenti e soluzioni per la gestione delle chiamate, per il tracking della risoluzione dei problemi e per il coordinamento delle strutture specialistiche di supporto.

Il processo di erogazione del servizio è incentrato sull'**Help Desk di primo livello** che costituisce il riferimento telefonico per gli utenti per chiedere assistenza su problemi relativi alle lavorazioni giornaliere e segnalare eventuali problemi riscontrati.

Il **primo livello**, fornito agli utenti attraverso un singolo punto di contatto, risolve i problemi in linea o li assegna alle strutture di **secondo livello** – gruppi di specialisti capaci di trovare soluzioni ai problemi che richiedono un'analisi più approfondita.

Il **Service Desk** è il punto di accoglienza e di gestione di tutte le richieste di assistenza e di servizio da parte degli utenti abilitati. Ha il compito di registrare, classificare, assegnare la priorità e inviare le richieste verso il gruppo di supporto competente.

La funzione di Service Desk, quando possibile, risolve e chiude le richieste al suo livello, fornendo soluzioni con la Base di Conoscenza in caso di *incident*, o fornendo informazioni in caso di richieste da parte degli utenti. Le attività specifiche previste per la funzione di Service Desk sono:

- ✓ L'accoglienza della chiamata da parte dell'utente attraverso il canale telefonico;
- ✓ La validazione e la registrazione della richiesta attraverso il sistema di ticketing;
- ✓ La classificazione dell'incident e assegnazione della priorità tramite il sistema di codifica;
- ✓ La lavorazione del ticket;
- ✓ Il monitoraggio costante della chiusura degli incident affidati ad altre strutture;
- ✓ La fornitura di informazioni sullo stato degli incident aperti, lo stato dei servizi e delle applicazioni;
- ✓ La chiusura dei ticket e la comunicazione all'utente finale;

Modalità operative

Si accede al servizio tramite Numero Verde (800.312.316) da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30. Le festività infrasettimanali (come da calendario lavorativo ufficiale) sono considerate come giorni non lavorativi (domenica).

La chiamata dell'utente innesca le seguenti attività:

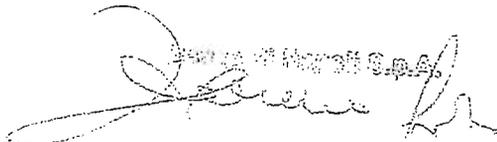
1. accettazione della chiamata;
2. apertura del problema (Trouble Ticket);
3. assegnazione di priorità e severità al problema;
4. ricerca di eventuale soluzione nel Knowledge data base;
5. eventuale escalation verso le strutture di secondo livello;
6. verifica periodica dello stato delle richieste pendenti;
7. comunicazione della soluzione e chiusura della chiamata.

Sono prese in carico entro la giornata le segnalazioni pervenute entro le 17:00.

Nell'ambito dei servizi Customer Care all'Università Federico II la Banca offre inoltre un'assistenza specializzata, dedicata ad una Clientela Corporate selezionata.

Obiettivo primario dell'assistenza dedicata è massimizzare la soddisfazione della Clientela target garantendo un supporto operativo specialistico durante l'intero ciclo di vita dei prodotti e servizi offerti attraverso:

- tempestività: risposte e soluzioni specifiche in tempi ristretti
- trasparenza: informazione chiara e immediata al verificarsi di eventi con impatto potenziale sulla regolarità dei servizi di Cash Management



BANCA di NAPOLI S.p.A.



- **competenza:** Professionalità dedicata e specializzazione per un presidio efficace dell'operatività.

Il servizio di assistenza comprende l'intero ciclo di vita dei flussi transazionali, a partire dalla fase di inizializzazione sui diversi canali a disposizione, alla contabilizzazione fino all'eventuale esigenza di investigations post contabilizzazione.

L'assistenza *Client Services* copre l'ambito di inizializzazione ed invio da parte della Clientela dei flussi transazionali direttamente sui canali attivi ed è presidiata da un team specializzato. Sono previsti diversi livelli di escalation secondo la criticità della casistica specifica.



Disponibile un numero da contattare 338.6608873 per la reperibilità fuori fascia oraria rispetto al normale orario di lavoro 8:30-18:30 dell'Assistenza Clienti.

Il numero è attivo ~~dalle 18,30 fino alle 21,00~~ per supporto sulle seguenti tematiche:

- F24 per le scadenze di metà mese
- Pagamento stipendi e fornitori fine mese

Sono prese in carico entro la giornata tutte le segnalazioni pervenute.

B.1.4 – Proposte aggiuntive e migliorative della gestione del servizio di cassa

a) CONSERVAZIONE DOCUMENTALE

La soluzione offerta è uno dei sistemi di conservazione più utilizzati e diffusi in Italia, attualmente ha in conservazione più di 400 milioni di documenti digitali, di diversa tipologia e con caratteristiche archivistiche e di conservazione a norma specifiche per ciascuna di esse. Il sistema gestisce, in modalità pienamente conforme alla normativa italiana (DPR n. 445 del 28/12/2000 – DCM 8/2/99 – DPR n. 513 del 10/11/97 – Legge n.59 del 15/3/97), sia la conservazione autentica di documenti digitali firmati con le diverse tipologie di firma oggi consentite dalla normativa (firma digitale qualificata con smart-card e token-usb, firma automatica/massiva con HSM, firma remota con OTP hardware e SMS, FEA grafometrica/biometrica), sia la conservazione sostitutiva.

La firma digitale assolve diversi compiti necessari a permettere l'utilizzo ufficiale del documento:

- Garantisce che il documento non sia stato alterato in alcun modo dalla sua emissione (protezione)
- Permette di identificare senza possibilità di dubbio chi ha autenticato il documento (autenticazione).

Il sistema di conservazione è nativamente integrato con il sistema di gestione degli Ordinativi di incasso e pagamento descritto al punto B.1.1) e rispetta i seguenti requisiti:

- Completezza: presenza di qualsiasi documento emesso
- Robustezza: garanzia di consistenza dei dati inseriti
- Sicurezza (security): protezione dalla manipolazione non autorizzata dei dati
- Affidabilità (safety): indipendenza dai guasti dell'hardware

- Chiarezza: facilità di consultazione secondo diversi criteri di ricerca

La procedura che esegue la conservazione nel tempo dei documenti sottoscritti con firma digitale e non, rispetta le Regole tecniche in materia di sistemi di conservazione definite nel DPCM 3 dicembre 2013 e i principi di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici previsti dall'art. 44 del D. lgs. 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale.

La procedura assolve tutte le fasi del processo di conservazione di documenti informatici che avviene mediante la memorizzazione di questi sul sistema di conservazione e termina con l'apposizione, sull'insieme dei documenti, del riferimento temporale e della firma digitale da parte del Responsabile del servizio di conservazione, il quale attesta il corretto svolgimento del processo. Il sistema di conservazione offerto assicura:

- il trattamento dell'intero ciclo di gestione degli oggetti conservati
- l'accesso agli oggetti conservati indipendentemente dall'evolversi del contesto tecnologico.

con notevoli benefici per l'Università:

- Riduzione degli spazi occupati
- Riduzione dei costi di gestione
- Riduzione dei tempi di ricerca e reperibilità dei documenti.

Il sistema di conservazione è basato sul modello standard OAIS - Open Archival Information System (standard ISO per la conservazione a lungo termine di archivi digitali) che definisce concetti e funzionalità degli archivi digitali e garantisce, come richiesto dalle norme cogenti del settore:

- integrità e inalterabilità dei documenti inviati in conservazione;
- disponibilità dei documenti per la consultazione;
- possibilità di verifica dell'integrità delle registrazioni;
- cronologia assicurata tramite riferimenti temporali certi;
- apposizione della firma digitale del Responsabile.

Il sistema di conservazione è in grado di gestire diverse tipologie di documenti ed ognuna di queste tipologie è caratterizzata da specifici metodi e apposite regole, definibili in modo parametrico, che consentono di amministrare insieme di documenti omogenei.

Tutti i documenti sono disponibili on-line, congiuntamente alle rispettive prove di conservazione, per le apposite funzioni di ricerca ed esibizione, così come previsto dalla normativa vigente.

La conservazione viene fatta in conformità agli standard normativi, procedurali e di sicurezza richiesti da AgID ed il sistema di conservazione rispetta pienamente i requisiti indicati nel DPCM 3 dicembre 2013 e tutte le norme cogenti relative ai documenti rilevanti ai fini fiscali. La Banca si impegna inoltre a mantenere il costante allineamento nel tempo della soluzione offerta alla normativa cogente.

b) PAGOPA – I SERVIZI OFFERTI DAL BANCO DI NAPOLI

Il Banco di Napoli può assumere diversi ruoli all'interno del sistema di pagamenti elettronici PagoPA:

- **ruolo di PSP - Prestatore di Servizi di Pagamento - nell'ambito della modalità n.1:** pagamenti con esecuzione immediata ed in modalità on-line eseguiti in modo contestuale alla richiesta effettuata attraverso il sito della PA (Modalità n.1) attraverso carte di credito, Bonifico pre-compilato «Pago in Conto» utilizzabile dai Correntisti del Gruppo Intesa Sanpaolo Titolari di contratti servizi via Internet, oltre al servizio MyBank in corso di attivazione.
- **ruolo di PSP - Prestatore di Servizi di Pagamento - nell'ambito della modalità n.3:** il Gruppo Intesa Sanpaolo rende disponibili le proprie strutture - sulla base di quanto sottoscritto con AGID - per effettuare i pagamenti sollecitati dalla PA a seguito della consegna all'utilizzatore finale di un avviso di pagamento. Il servizio è reso disponibile tramite il circuito CBILL realizzato dal Consorzio Interbancario CBI.
- **ruolo di Partner Tecnologico:** l'offerta *Solution PA* del Gruppo Intesa Sanpaolo consente alla PA di attivare il colloquio con l'infrastruttura «Nodo dei pagamenti» per la gestione integrata del processo di incasso dall'emissione alla riconciliazione e quietanzamento.
- **servizi a valore aggiunto:** il Banco di Napoli rende disponibili, indipendentemente dal ruolo di Partner/intermediario tecnologico, servizi che agevolano la comunicazione col pagatore e la gestione operati-

va del processo. In particolare il Banco di Napoli mette a disposizione un servizio di **rendicontazione e riconciliazione degli incassi** che consente la messa in relazione dei riversamenti cumulativi e/o singoli prodotti dai molteplici PSP e la registrazione contabile effettuata dal tesoriere (provvisorio di entrata).

Rendicontazione e riconciliazione degli incassi

La Banca riceverà, secondo un formato da definire con l'Università e per il tramite del Partner Tecnologico individuato, un tracciato o un web service contenente:

- i dati relativi ai flussi di rendicontazione trasmessi dal Nodo SPC
- i messaggi veicolati sulla Piattaforma PagoPa (RPT, RT).

Il **Servizio di Rendicontazione**, disponibile per l'Ateneo, si occupa giornalmente di:

1. Ricevere dal PT i flussi di rendicontazione e i messaggi veicolati dai Servizi di Interfaccia Nodo AgID
2. Acquisire i dati relativi alle singole Ricevute Telematiche
3. Arricchire i flussi con i dati anagrafici ed i singoli importi disponibili sulle RPT, se trasmessi dal Partner Tecnologico
4. Rendere disponibili una versione completa o "sintetica" dei flussi, secondo un formato da definire con la stazione appaltante.

Questi flussi (SINTETICI/COMPLETI) sono conservati e pertanto immediatamente disponibili per un mese a partire dalla data in cui sono ricevuti dal Partner Tecnologico. Eventuali richieste successive da parte dell'Ente verranno soddisfatte richiedendo nuovamente i flussi al Partner Tecnologico e procedendo a nuove elaborazioni.

Il **Servizio di Riconciliazione**, disponibile per l'Ateneo, si occupa giornalmente di:

- A. Recuperare il **Giornale di Cassa** dell'Ente firmato digitalmente (FDGGDC) in formato XML
- B. Riconciliare i **provvisori di entrata** con i riversamenti effettuati dai PSP (in base a IUUV o idFlusso, a seconda se riversamento singolo o cumulativo; a tal fine saranno utilizzati sia i flussi di rendicontazione che le RT)
- C. Verificare la congruenza degli importi dei singoli pagamenti con le **RT**
- D. Arricchire i provvisori d'entrata con lo stato di riconciliazione e con le informazioni dell'**RPT**, qualora siano rese disponibili dal Partner Tecnologico (~~capitolo di bilancio, numero di accertamento, anagrafica del debitore, importo versato e IUUV~~)
- E. Trasferire all'Ente per ogni provvisorio di entrata le informazioni recuperate (nel caso di riversamenti cumulativi a fronte di ogni provvisorio di entrata queste informazioni saranno fornite per ogni singolo pagamento), al fine di consentire all'Ente la generazione della reversale d'incasso nell'ambito delle procedure OIL.

WEB application per l'ispezione delle informazioni di Rendicontazione e Riconciliazione (qualora siano disponibili i dati da parte del Partner Tecnologico)

Nell'ambito dei Servizi di Rendicontazione e Riconciliazione potrà essere resa disponibile una web application, fruibile in modalità web browsing, che consentirà l'ispezione da parte dell'Ente delle informazioni di rendicontazione ad essi afferenti. In particolare, l'utente dell'Ente potrà visualizzare l'elenco dei flussi di rendicontazione e ispezionare il dettaglio dei singoli pagamenti (RT/RPT), ricercando e/o aggregando i record in base alla data (di rendicontazione/pagamento), allo stato rendicontazione, all'idApplicazione/codice tributo/capitolo di bilancio e/o altri eventuali da definire con la stazione appaltante.

L'utente potrà inoltre visualizzare la situazione della riconciliazione, secondo i seguenti criteri di ricerca, con la possibilità di navigazione del flow dei dati di pagamento e incasso (RPT/RT/provvisorio di entrata e viceversa).

Banco di Napoli S.p.A.

Allegato B.2 – Proposte ed iniziative volte a sostenere, anche finanziariamente, gli studenti iscritti ai vari corsi di studio ed i neo-laureati dell'Università

A. Offerta: PERTE PRESTITO CON LODE

Il Banco di Napoli ha sempre creduto nell'impegno degli studenti e continuerà a farlo dando la massima attenzione alle nuove generazioni che formeranno il mondo di domani.

Per questo motivo è stato rivisto e potenziato il Prestito Bridge, primo "prestito ponte" dall'università al lavoro, frutto dell'esperienza maturata con i più prestigiosi atenei italiani, creando un nuovo strumento "PerTe Prestito Con Lode", più vicino alle esigenze degli studenti e delle università nel contesto economico attuale. Infatti il nuovo prestito d'onore ha caratteristiche di maggiore flessibilità e duttilità, avvicinandosi alle necessità degli studenti e dell'Università, offrendo la possibilità di costruire un prodotto ad-hoc in base alle specifiche esigenze.

Cos'è PerTe Prestito Con Lode

PerTe Prestito Con Lode è uno strumento di sostegno finanziario innovativo ideato per consentire agli studenti di investire su di loro e di concludere presto e bene i loro studi.

Banco di Napoli, attraverso una convenzione specifica stipulata con diversi Enti, accompagna nel percorso di studi i ragazzi, offrendo, a condizioni particolarmente vantaggiose, la possibilità di studiare con tranquillità.

Come è strutturato PerTe Prestito Con Lode

PerTe Prestito Con Lode è composto da un conto corrente sul quale viene messo a disposizione l'importo del prestito. Il conto ha tutte le funzionalità di un conto corrente ordinario (versamenti/prelievi). È possibile associare una carta Bancomat e operare con i servizi via internet, cellulare e telefono.

Alla scadenza del periodo previsto per le erogazioni, lo studente potrà scegliere di restituire il debito subito oppure, trascorso un «periodo ponte», ~~in un'unica soluzione o~~ attraverso l'erogazione di uno specifico finanziamento, ovviamente subordinato all'esito positivo dell'istruttoria bancaria.

Come si attiva PerTe Prestito Con Lode

Tutti gli studenti iscritti agli Atenei convenzionati con il Banco di Napoli possono accedere al PerTe Prestito Con Lode richiedendo al proprio ateneo l'autorizzazione necessaria alla presentazione della domanda di prestito. Tutto ciò registrandosi all'apposita piattaforma web alla sezione "Richiedi prestito". Se lo studente ha acquisito i crediti formativi sufficienti stabiliti dall'Università, una email di conferma comunicherà l'accoglimento della domanda.

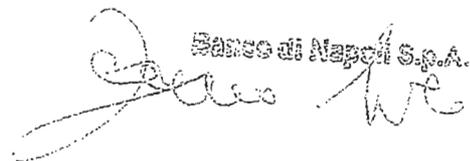
Con questa conferma lo studente deve recarsi in una filiale del Banco di Napoli - preferibilmente quella più vicina all'Ente Convenzionato di riferimento - munito di carta di identità e codice fiscale.

Dopo l'istruttoria bancaria, se positiva, viene aperto allo studente il conto corrente Con Lode e viene messa a disposizione dello studente la prima erogazione.

Vantaggi di PerTe Prestito Con Lode in 10 punti

1. offre agli studenti, considerati solitamente come soggetti "non bancabili", un'opportunità di accesso al credito;
2. consente di accedere a un prestito flessibile e competitivo;
3. non prevede alcuna verifica sul patrimonio;
4. non vengono richieste garanzie patrimoniali o personali come, ad esempio, la firma dei genitori;
5. prevede un tasso fisso sia nella fase dell'apertura di credito che in quella del finanziamento, nel caso in cui si decidesse di optare per il rimborso dilazionato particolarmente vantaggioso;
6. è flessibile nell'utilizzo delle somme messe a disposizione;
7. si pagano gli interessi solo sulle somme effettivamente utilizzate;
8. si può reintegrare, in tutto o in parte, quanto utilizzato;



Banco di Napoli S.p.A.


9. la durata del periodo di rimborso può essere prolungata con la richiesta di un prestito personale di importo pari al saldo debitore (comprensivo degli interessi maturati) presente sul conto;
10. il debito può essere estinto anticipatamente, in tutto o in parte, senza alcun costo aggiuntivo.

Caratteristiche

L'iter di richiesta è molto semplice e l'unico requisito di accesso viene fissato dall'Università in base ai suoi criteri formativi.

Non è un prestito finalizzato e la somma può essere utilizzata anche, ad esempio, per pagare l'affitto, acquistare un computer, aggiornare la conoscenza delle lingue straniere, iscriversi a un master, studiare all'estero, ecc.

Importo e durata del Prestito

L'importo del finanziamento varia, a seconda della scelta dell'Università, così anche la durata, per un massimo di cinque anni. La possibilità di utilizzo dell'importo può avvenire in un'unica soluzione oppure in più tranches.

A seguito della registrazione lo studente può verificare le tipologie di prestito disponibili e i requisiti necessari per accedere al finanziamento.

Restituzione

Quando l'Università segnala che lo studente ha conseguito il titolo di studio, il finanziamento si interrompe, ma lo studente non dovrà iniziare a restituire subito le somme utilizzate. Infatti PerTe Prestito Con Lode dà il tempo al giovane di cercare lavoro e, per un periodo (stabilito all'interno di ciascuna Convenzione) - «periodo ponte» - non deve restituire nulla.

Tuttavia è comunque possibile:

- estinguere immediatamente il finanziamento;
- richiedere un prestito personale alla Banca che, dopo l'esito positivo dell'istruttoria, attiva un piano di rimborso rateale.

Abbandono degli studi o cambio di Università

Se lo studente abbandona gli studi o passa ad altra Università inizia il «periodo ponte» alla fine del quale si comincia a restituire l'importo utilizzato e gli interessi maturati in rate mensili.

Requisiti

I requisiti di accesso e di mantenimento del PerTe Prestito Con Lode riguardano esclusivamente l'andamento degli studi. Infatti, in presenza di Convenzione tra Banco di Napoli e l'Università di riferimento, lo studente per poter accedere al finanziamento ed avere l'erogazione della prima tranche e le successive, deve raggiungere e mantenere nel tempo il numero di crediti formativi previsti.

Tassi di interesse applicati al finanziamento

E' prevista l'applicazione di un **tasso fisso** sia nella fase dell'apertura di credito in conto corrente che in quella del finanziamento nel caso in cui lo studente decidesse di optare per il rimborso dilazionato particolarmente vantaggioso.

I tassi di interesse vengono definiti nell'apposita Convenzione tra Banco di Napoli e l'Ateneo e sono attualmente:

- Apertura di credito in conto corrente (inclusiva del Periodo Ponte): **Eurirs 9 anni + 2,95%**;
- Prestito a rimborso rateale (alla fine del Periodo Ponte): **Eurirs 10/20 anni + 2,95%**.

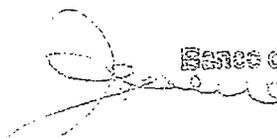
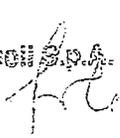
I parametri Eurirs a 9 e 10/20 anni sono ricalcolati ogni anno prendendo come riferimento il loro valore in essere al penultimo giorno lavorativo di giugno.

Fondo di garanzia

Il prestito prevede un fondo a garanzia dei finanziamenti emessi dalla Banca. L'importo del fondo fa da guida al numero massimo di finanziamenti concedibili sulla scorta di un moltiplicatore previsto in Convenzione (ad es.: con moltiplicatore 25 e fondo garanzia €30.000,00 si ha la possibilità di erogare finanziamenti agli studenti fino a compl. **€750.000,00** senza ulteriori garanzie oltre la regolarità del percorso formativo confermato dall'Università mediante il portale dedicato prima dell'erogazione di ogni tranche).



2


Banco di Napoli S.p.A.


B. Offerta: servizio assicurativo "STUDIO PROTETTO"

Studio Protetto è la soluzione assicurativa pensata dal Banco di Napoli per proteggere il percorso universitario degli studenti.

Studio Protetto è una polizza studiata per le Università che desiderano aiutare concretamente i propri studenti nel caso accada un evento grave al principale percettore di reddito nell'ambito dello Stato di Famiglia Convenzionale o Anagrafico.

La polizza fornisce allo studente un sostegno economico per le spese universitarie in un momento difficile della sua vita, facilitandolo nel proseguimento del piano di studi fino alla laurea.

Studio Protetto può avere due diverse forme di copertura:

Morte da infortunio + invalidità

La società si impegna a rimborsare, a favore della Contraente, la rate Universitarie al verificarsi di uno degli eventi seguenti :

- Morte per infortunio
- Invalidità permanente da infortunio, almeno pari al 60%
- Invalidità permanente da malattia, almeno pari al 60%

Occorsi al Maggior Percettore di Reddito del nucleo familiare dello studente

Morte "tutte cause" + invalidità

La società si impegna a rimborsare, a favore della Contraente, la rate Universitarie al verificarsi di uno degli eventi seguenti :

- Morte tutte causa (infortunio o malattia)
- Invalidità permanente da infortunio, almeno pari al 60%
- Invalidità permanente da malattia, almeno pari al 60%

Occorsi al Maggior Percettore di Reddito del nucleo familiare dello studente

Le caratteristiche.

Studio Protetto è una polizza collettiva che viene sottoscritta dall'Università, che diventa Contraente, a favore dei suoi iscritti.

E' possibile assicurare per un anno anche gli studenti fuori corso.

Le **garanzie offerte dalla polizza** coprono:

- Tasse universitarie
- Spese alloggio per studenti fuori sede (fino alla somma assicurata aggiuntiva di 5.000 euro)

La **liquidazione delle prestazioni** avviene con le seguenti modalità:

- Al verificarsi dell'evento («sinistro») l'importo a copertura delle spese universitarie viene liquidato direttamente all'Università.
- Il pagamento avviene ogni anno fino alla conclusione del percorso di studi stabilito dal piano universitario.
- Nell'anno di accadimento del sinistro, la somma viene calcolata pro quota.

Condizioni di resa del servizio per l'Ateneo (elementi per il calcolo del costo [premio annuo] per ciascun studente):

PREMIO ANNUO = (Retta Universitaria + Somma Assicurata Aggiuntiva (se studente Fuori sede)) x Tasso Annuo Lordo x N° anni residui

Nello, specifico, in base al pacchetto individuato:

1) **Pacchetto «morte da infortunio + invalidità»:** costo per studente

Elementi per il calcolo del costo (premio annuo) per ciascun studente:

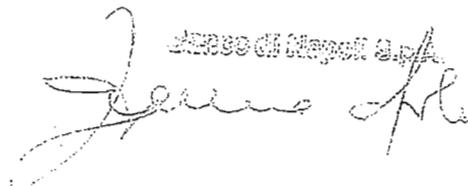
- Somma assicurata base
- Somma assicurata aggiuntiva
- Numero di anni residui fino a fine corso
- Tasso annuo previsto dalla polizza: 1,00%

2) **Pacchetto «morte tutte cause + invalidità»**



3




Banco di Napoli S.p.A.

In questo caso, la garanzia copre l'evento morte del genitore «assicurato» indipendentemente dalla causa.

Nel caso di scelta di questo pacchetto, per la componente «morte» si segnala che:

- l'assicurato designato deve prestare consenso scritto all'inizio dell'assicurazione
- Età massima prevista alla scadenza: 75 anni.
- I Beneficiari:
 - ✓ l'Università per la parte attinente le rette universitarie
 - ✓ eventuale studente, solo se «fuori sede»; per la parte attinente le spese alloggio.

3) Pacchetto «morte tutte cause + invalidità»: costo per studente

Elementi per il calcolo del costo (premio annuo) per ciascun studente:

- ✓ Somma assicurata base
- ✓ Somma assicurata aggiuntiva
- ✓ Numero di anni residui fino a fine corso
- ✓ Tasso annuo previsto dalla polizza: in funzione dell'età del genitore «assicurato»

4) Pacchetto «morte tutte cause + invalidità»: dettaglio dei tassi per fasce di età dell'Assicurato

La garanzia «morte tutte cause» considera non solo la morte da infortunio ma anche quella da malattia il cui costo è fortemente correlato all'età del soggetto assicurato.

C. Offerta: “OFFICINE FORMATIVE”

L'Innovation Center con i suoi numerosi specialisti dislocati su tutto il territorio nazionale ed internazionale, ha creato e vuole sempre più consolidare un network dell'innovazione che metta in contatto Aziende, Istituzioni, Università, Centri di ricerca, Incubatori, creando valore e possibilità per i giovani di mettere a frutto la loro preparazione.

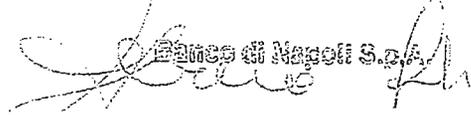
In questo contesto si inserisce la lettera di intenti sottoscritta il 12 gennaio 2017 tra codesta Amministrazione e la Banca con cui le parti si impegnano ad instaurare un rapporto di collaborazione finalizzato alla realizzazione di un HUB Banca-Impresa-Università presso l'Ateneo che favorisca la relazione tra i soggetti e il territorio per incrementare le competenze e sviluppare il proprio business.

Le attività che si svolgeranno all'interno dell'HUB potranno derivare dalla condivisione di progettualità comuni e saranno definite nell'ambito dell'accordo che le parti stipuleranno entro la data di validità della lettera di intenti e potranno riguardare (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- a. Assessment da parte dei ricercatori per individuare soluzioni innovative dedicate al business delle Imprese clienti della Banca;
- b. Trasferimento tecnologico attraverso la condivisione del bacino dei brevetti tra Università e imprese clienti della banca per consentire lo sviluppo dei progetti utili alla crescita del business anche in ottica Industry 4.0;
- c. Iniziative di matching tra Imprese clienti della Banca ricercatori e start up per favorire lo sviluppo di servizi e prodotti innovativi e offrire mercato alla conoscenza dei ricercatori;
- d. Organizzazione di eventi per realizzare progetti atti a rispondere alle esigenze di innovazione di prodotto e di processo espresse dalle imprese;
- e. Training di formazione per manager, collaboratori e privati a cura dei ricercatori e docenti delle università o partner della Banca;
- f. Iniziative di recruiting per consentire alla Banca e alle Imprese di selezionare i migliori studenti dell'Università.

Allegato B.3 – Organizzazione di corsi di formazione

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, all'interno della Direzione Centrale del Personale, è dotato di un'Area dedicata alla Formazione, allo Sviluppo manageriale, alla Scuola dei Capi. Tale organismo ha



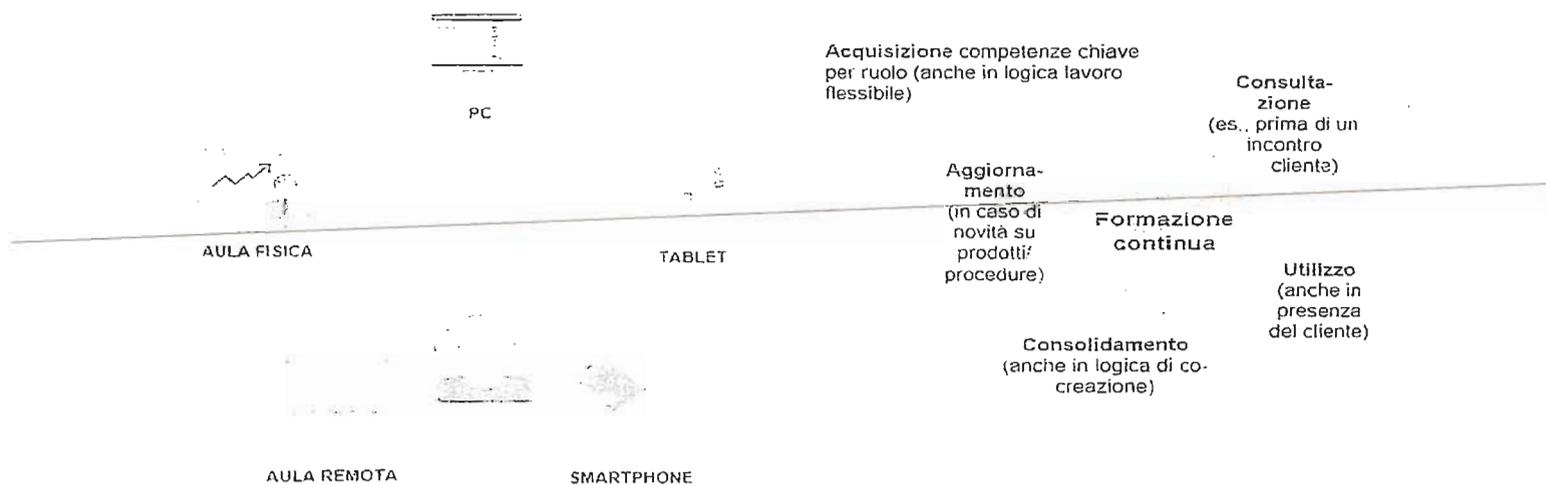
Banco di Napoli S.p.A.

sviluppato, nel tempo, contenuti, metodologie, e canali formativi, destinati non solo alla formazione del personale di Intesa Sanpaolo e delle altre Banche e Società del Gruppo, ma anche al mondo esterno. Per quest'ultimo scopo opera, in completa sinergia con la predetta Area, **Intesa Sanpaolo Formazione: Società Consortile per Azioni**, controllata da Intesa Sanpaolo e partecipata dalle Società del Gruppo, che ha come finalità la promozione, la progettazione, l'organizzazione, l'orientamento e l'erogazione di iniziative di formazione, verso il mercato esterno al Gruppo, sia in ambito nazionale sia internazionale. Tale Società è in possesso di tutti gli accreditamenti e certificazioni che sostengono il profilo di un'Agenzia formativa.

Il percorso formativo che si propone, parte integrante dell'offerta del Banco di Napoli, verrà pertanto realizzato da Intesa Sanpaolo Formazione in sinergia con l'Area Formazione, Sviluppo manageriale e Scuola dei Capi del Gruppo Intesa Sanpaolo. Tale struttura si compone di:

- 130 professionisti interni
- 1.500 colleghi docenti «formatori part time»
- 30 aule di formazione in gestione diretta presso 6 sedi formative in Italia
- 200 aule presso le strutture commerciali della Banca
- Oltre 1 milione di giornate di formazione all'anno
- Una società dedicata, per la ricerca, lo sviluppo metodologico e i servizi al mercato esterno

Un ecosistema di contenuti fruibili in qualsiasi momento e luogo a supporto dell'attività quotidiana



La tecnologia applicata alla didattica è uno **strumento abilitante** per nuove modalità di apprendimento che considerano maggiormente **l'individuo**, il suo personale **stile di imparare**, il **contesto** in cui è immerso e **le interazioni** che mette in campo con le cose e le persone.

La Banca offre ai clienti il proprio patrimonio di conoscenza attraverso una formazione completa che comprende:

- **Ricerca applicata alla formazione e alla consulenza:** assiste lo sviluppo del personale dei propri clienti
- **Progettazione ed erogazione:** sviluppa e realizza progetti di Formazione Continua, Alta Formazione e Formazione Permanente
- **Assistenza tecnica:** cura tutte le fasi del processo formativo e svolge attività di service per l'utilizzo dei fondi a sostegno della formazione.

Strumenti utilizzati per erogare la formazione:

- **Aula attiva:** laboratori, dinamiche e incontri
- **E-Learning:** audio, video, infografica, testo, virtuale e social
- **Workshop**
- **Idee al lavoro:** gruppi guidati

Banco di Napoli S.p.A.

▫ Coaching e Counseling

La proposta formativa del Banco di Napoli pensata sulle esigenze dell'Università Federico II si articola in due principali Aree di formazione:

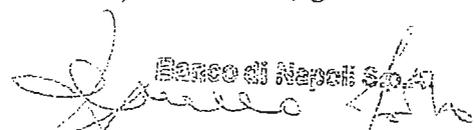
A) **CORSI AREA MANAGERIALE-COMPORTAMENTALE**

1. Leadership Personale: Essere e Divenire (durata 12 ore): ha l'obiettivo di approfondire, co-costruire e condividere la rappresentazione del ruolo di Leader. Responsabilità, influenza e potere.
Contenuti: essere leader (quali responsabilità, criticità, risorse), competenze del leader, potere e vision (dal sé all'azienda), trasformare l'esperienza, liberare il talento
2. Comunicare in modo efficace (durata 12 ore): ha l'obiettivo di favorire il miglioramento qualitativo della comunicazione interpersonale e svilupparne l'efficacia.
Contenuti: modelli di comunicazione, percezione e comunicazione, fattori di distorsione, stili personali, comunicazione verbale, paraverbale, non verbale e lettura dell'altro, strategie comunicative e strategie di 'gestione', comunicazione e comportamento
3. Gestione delle relazioni (durata 12 ore): ha l'obiettivo di acquisire conoscenze e sviluppare competenze in ambito interpersonale
Contenuti: l'intelligenza relazionale: lo sviluppo dell'empatia, stabilire e mantenere rapporti duraturi nel tempo, il conflitto come elemento di vitalità organizzativa, i diversi tipi di conflitto professionale, gli stati d'animo nel conflitto, punti di forza e di debolezza interpersonali, tecniche di gestione relazionali
4. Il team: la gestione della squadra (durata 12 ore): ha l'obiettivo di sviluppare la capacità di costruire e far evolvere efficacemente una squadra.
Contenuti: fasi di creazione del team, strumenti di valorizzazione per le individualità del team, ascolto comunicativo, gestione dei conflitti e relativi strumenti relazionali, gli strumenti per governare il risultato (pianificazione e organizzazione, problem solving e processo decisionale, creatività, presentazione e visibilità dei risultati), leadership come consapevolezza e governo della complessità del team, l'assertività nelle relazioni interpersonali e la solidità emotiva
5. Delega e Gestione del Tempo (durata 12 ore): ha l'obiettivo di favorire l'acquisizione di conoscenze e metodologie finalizzate alla pianificazione delle attività. Orientare ad un uso efficiente del tempo rafforzando la capacità di individuazione e gestione delle priorità.
Contenuti: verifica dello stile personale: approccio alla delega ed uso del tempo, il leader come pianificatore del tempo altrui, la definizione delle attività, la delega nella gestione del tempo, gli strumenti della pianificazione e della gestione del tempo, elementi soggettivi ed organizzativi, che impattano sul processo di delega e sulla gestione del tempo, tecniche e piani di intervento per migliorare l'approccio alla delega e la gestione del tempo

b) **CORSI AREA GESTIONALE ED ECONOMICO - FINANZIARIA**

1. Lavorare per progetti (durata 14 ore): ha l'obiettivo di sviluppare le competenze necessarie per la lettura e l'interpretazione del contesto di progetto e della rete di relazioni interne ed esterne ad esso collegate.
Contenuti: il Progetto (definizione, esempi e campi applicativi), l'ambiente di progetto (stakeholders, project team e relazioni organizzative), il ciclo di vita del progetto (input, finalità, fasi, output, stile per ogni fase), mandato e responsabilità, tempistica del progetto e piano operativo, stato di avanzamento lavori e modifiche in corso d'opera, monitoraggio e valutazione
2. Gestire e Organizzare le Risorse (durata 14 ore): ha l'obiettivo di interpretare le logiche chiave di gestione e sviluppo delle risorse strategiche – clienti, persone, risultati economici.
Contenuti: i perché e i come dell'organizzazione, principi gestionali e le politiche di gestione delle persone, le risorse gestibili (risorse economiche, mezzi fisici, gestione della




Banco di Napoli S.p.A.

squadra), strumenti a supporto della gestione organizzativa, l'organizzazione e la pianificazione del proprio lavoro, gestire i collaboratori armonizzando esigenze di efficienza organizzativa e di sviluppo delle persone, la gestione per obiettivi: principi, motivazioni e tecniche

3. La gestione del personale (durata 12 ore): ha l'obiettivo di gestire efficacemente le risorse umane, conoscendo le principali variabili dei processi gestionali HR e imparando a declinarle coerentemente all'interno dei contesti organizzativi. Acquisire conoscenza in merito agli strumenti di base atti a valutare performance e competenze e identificare le azioni di miglioramento. Sviluppare la sensibilità ad operare per obiettivi.

Contenuti: il campo d'azione e le variabili della gestione HR, incentivare e valutare le risorse umane come strumento di valorizzazione e motivazione, sviluppo delle competenze chiave: progettazione e gestione dei processi di formazione, il colloquio capo-collaboratore (tecniche di gestione delle criticità), clima e benessere organizzativo, la motivazione dell'individuo e del team, dall'individuo alla squadra, il coaching per motivare il singolo e il team

4. Strategia e Gestione dei progetti (durata 12 ore): ha l'obiettivo di sviluppare le abilità e le conoscenze necessari per sostenere il ruolo del Project Manager nei progetti a maggiore impatto strategico. Trasferire metodologie operative finalizzate all'efficiente ed efficace gestione dei progetti.

Contenuti: program management (fondamentali, strategie e tecniche, identificazione degli stakeholder e gestione della comunicazione, gestione di un portafoglio progetti (la governance, priorità delle attività, l'implementazione delle strategie), risk management

5. Business Plan e creazione di Valore (durata 15 ore): ha l'obiettivo di fornire le conoscenze di base per la strutturazione di un Business Plan

Contenuti: struttura del Business Plan, parte descrittiva del piano (obiettivi, strategie, scelte prodotto/segmento, scelte di mercato, punti di forza e debolezza), parte quantitativa del piano (ipotesi di vendita, prezzi e quantità per prodotto/canale - analisi di sensitività), costi diretti e indiretti, analisi del margine, ipotesi di investimento/finanziamento e sostenibilità finanziaria del Business Plan

6. Bilancio: Introduzione all'analisi (durata 16 ore): ha l'obiettivo di fornire metodi e strumenti di base necessari per una corretta analisi del bilancio d'esercizio. Sapere leggere e utilizzare i documenti della contabilità pubblica tradizionale e quelli della contabilità economico-patrimoniale. Individuare le specificità e le criticità dei processi di programmazione e rendicontazione. Conoscere le recenti evoluzioni e riforme dei sistemi contabili pubblici.

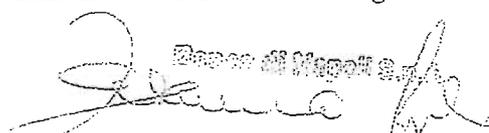
Contenuti: la programmazione nella gestione degli Atenei (processo, documenti, attori coinvolti, il bilancio preventivo, la gestione del bilancio durante l'anno (variazioni e assestamento), la rendicontazione (i residui, le economie e le diseconomie, i risultati), l'analisi delle informazioni finanziarie e dei vincoli per valutare, decidere, riprogrammare, dai tradizionali sistemi contabili alla contabilità economico patrimoniale, introduzione all'analisi, riclassificazione del bilancio, indici di bilancio, analisi dei flussi di bilancio

7. Valutazione strategico-finanziaria degli investimenti (durata 15 ore): ha l'obiettivo di fornire le conoscenze sulle più evolute tecniche di analisi strategico finanziaria dell'impresa e dei suoi investimenti.

Contenuti: l'analisi competitiva del settore e dell'impresa (SWOT analysis), le strategie di mercato, la strategia e la finanza (processi di pianificazione aziendale), la DCF analysis, la valutazione dei progetti di investimento, le tecniche di valutazione: metodo patrimoniale, metodo reddituale, metodo misto, metodo finanziario e metodo dei multipli, la teoria del valore.

8. Valutazione delle risorse a disposizione (durata 14 ore): ha l'obiettivo di esaminare i criteri generali di costing, soprattutto in funzione della definizione del sistema di budget e di



reporting della Scuola, in coerenza con i principali modelli economico-finanziari per la pianificazione ed il controllo.

Contenuti: guardando al passato: analisi dei costi sostenuti, la classificazione dei costi, possibili configurazioni dei costi (direct o full costing?), il margine di contribuzione, utilizzo delle informazioni economiche ai fini decisionali: il break even point, guardando al futuro: il ciclo di pianificazione e controllo, pianificazione di costi e ricavi nel breve periodo (il budget), la costruzione del budget (il budget operativo, il budget economico, il budget degli investimenti, il piano finanziario), il reporting: strumenti informativi e interpretazione dei relativi documenti contabili, le differenze tra previsioni e consuntivo: analisi degli scostamenti

9. **Gli appalti per l'acquisizione di beni e servizi** (durata 18 ore): ha l'obiettivo di approfondire le innovazioni normative e procedurali per gli acquisti di beni e servizi per soddisfare i diversi e contingenti bisogni dell'Ateneo. Analizzare le problematiche concrete affrontate dagli addetti relativamente all'area tematica e agli specifici argomenti trattati, al fine di rafforzare le competenze per garantire un'efficiente ed efficace gestione.

Contenuti: il nuovo Codice, il Decreto correttivo e i provvedimenti attuativi, gli appalti nei settori speciali, gli acquisti di beni e servizi informatici, lo svolgimento della procedura di gara per l'appalto di forniture e servizi atti e fasi procedurali, gli affidamenti semplificati (nuove norme e procedure), l'affidamento di incarichi esterni, la gestione della fase esecutiva, la sottoscrizione dei contratti con firma elettronica, i nuovi strumenti di gestione e management, i compiti e le responsabilità degli addetti

10. **La gestione dei Fornitori** (durata 15 ore): ha l'obiettivo di approfondire i processi di acquisto e la valutazione dei fornitori. Acquisire tecniche e strumenti per una efficace valutazione. Conoscere e approfondire gli aspetti operativi della valutazione operativa, il total cost of ownership, valutazione strategica, vendor rating.

Contenuti: il processo d'acquisto, definizione dei principali elementi di contrattualistica, analisi del mercato, il processo di valutazione fornitori (qualifica, selezione, valutazione), la gestione di un sistema di valutazione fornitori: metodi e gli strumenti di supporto, presentazione e analisi di casi.

La proposta formativa sopra illustrata prevede la fornitura a titolo gratuito dei seguenti servizi:

- ✓ analisi dei fabbisogni e progettazione formativa adeguata alle richieste dell'Ateneo
- ✓ corsi e-learning
- ✓ piattaforma per la consultazione di materiale didattico aggiuntivo e di approfondimento
- ✓ valutazione dell'apprendimento;

L'erogazione dei summenzionati corsi potrà altresì avvenire - a titolo oneroso, ad un costo peraltro sensibilmente inferiore al valore di mercato - in modalità "docenza in aula" con l'ausilio di esperti del Gruppo Intesa Sanpaolo.

B.4 Condizioni particolari riservate al personale universitario

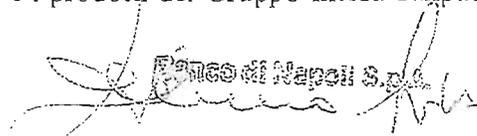
Di seguito la proposta completa di servizi finanziari mirati a soddisfare le esigenze personali dei dipendenti e collaboratori dell'Università (persone fisiche). Per le condizioni contrattuali occorre far riferimento ai fogli informativi disponibili in Filiale o sul sito internet della Banca; la concessione dei finanziamenti è subordinata all'approvazione della Banca nel rispetto della normativa vigente in materia creditizia.

a) XME CONTO

E' un conto dinamico e personalizzabile in ogni momento con i prodotti/servizi transazionali (es. forfait bonifici, carte di credito...) che si costruisce, scegliendo quale profilo è più in linea con il proprio stile di vita. E' la "porta di accesso" a tutti i servizi e i prodotti del Gruppo Intesa Sanpaolo



8



come carte, prestiti, mutui, investimenti. Sono previsti 4 profili distinti sulla base dello stile comportamentale e delle esigenze:

1. sono concreto e apprezzo la semplicità:

- ✓ Ho bisogno del conto solo per le spese quotidiane
- ✓ Utilizzo poco le carte anche per pagare su internet
- ✓ Desidero prodotti che mi aiutino a realizzare i miei progetti futuri

2. ho un approccio tradizionale e mi affido a professionisti:

- ✓ Vado spesso in filiale per le mie esigenze bancarie
- ✓ Utilizzo le carte soprattutto per gli acquisti più importanti
- ✓ Desidero prodotti e consigli per gestire le mie disponibilità

Offerta riservata dipendenti Università Federico II per i profili 1 e 2 canone mensile: € 7,00 per i dipendenti con accredito dello stipendio, € 9,00 per i dipendenti senza accredito dello stipendio (standard € 15,50)

- ✓ **Modulo base conto corrente** (spese di registrazione per un numero illimitato di operazioni, accredito stipendio/pensione, domiciliazione utenze domestiche, libretti di assegni, spese trimestrali per conteggio interessi e competenze servizi via internet, cellulare e telefono)
- ✓ **Nextcard: è la carta del Gruppo Intesa Sanpaolo con addebito immediato su conto corrente** che ti permette di prelevare denaro contante in Italia e all'estero, compiere operazioni tramite i circuiti di pagamento MasterCard, MasterCard Paypass e Moneta, oltre a consentire la modifica del PIN e gli acquisti su Internet
- ✓ **Deposito Amministrato**
- ✓ **Jiffy Pay:** è il nuovo servizio messo a disposizione degli studenti per ricevere e inviare piccole somme tra privati via smartphone in tempo reale.
- ✓ **Carta di Credito Blu:** è una carta di credito utilizzabile in Italia e in tutto il mondo sui circuiti abilitati per fare acquisti e per ottenere denaro presso gli sportelli automatici. È pensata per coloro che preferiscono ridurre il contante da portare con sé e vogliono poter effettuare acquisti e pagamenti anche in viaggio. **Con le polizze comprese nel canone carta, elevata sicurezza per gli acquisti e nessuna franchigia in caso di utilizzo fraudolento della carta.**
- ✓ **2 Prelievi gratuiti** altra Banca

Per i dipendenti Under 26 € 0,00

Per i dipendenti titolari di GPM di Eurizon Capital SGR € 1,00

Per i dipendenti Under 26 e titolari di GPM di Eurizon Capital SGR € 0,00

3. ho una vita dinamica e sono sempre aperto alle novità:

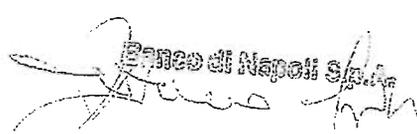
- ✓ Ho bisogno di gestire le mie esigenze quotidiane in mobilità e soprattutto online
- ✓ Utilizzo spesso le carte e voglio fare i miei acquisti in elevata sicurezza
- ✓ Desidero strumenti che mi aiutino a gestire le mie spese

Offerta riservata dipendenti Università Federico II per il profilo 3 canone mensile: € 10,00 per i dipendenti con accredito dello stipendio, € 12,00 per i dipendenti senza accredito dello stipendio (standard € 20,00)

- ✓ **Modulo base conto corrente** (spese di registrazione per un numero illimitato di operazioni, accredito stipendio/pensione, domiciliazione utenze domestiche, libretti di assegni, spese trimestrali per conteggio interessi e competenze servizi via internet, cellulare e telefono)





 Banco di Napoli S.p.A.

- ✓ **Nextcard:** è la carta del Gruppo Intesa Sanpaolo con addebito immediato su conto corrente che ti permette di prelevare denaro contante in Italia e all'estero, compiere operazioni tramite i circuiti di pagamento MasterCard, MasterCard Paypass e Moneta, oltre a consentire la modifica del PIN e gli acquisti su Internet
- ✓ **Deposito Amministrato**
- ✓ **Jiffy Pay:** è il nuovo servizio messo a disposizione degli studenti per ricevere e inviare piccole somme tra privati via smartphone in tempo reale.
- ✓ **Carta di Credito Oro:** è pensata per coloro che desiderano un plafond elevato e servizi dedicati. Con le polizze comprese nel canone carta, offre elevata sicurezza per gli acquisti e nessuna franchigia in caso di utilizzo fraudolento della carta.
- ✓ **Forfait bonifici illimitati**
- ✓ **2 Prelievi gratuiti altra Banca**

Per i dipendenti Under 26 € 3,00

Per i dipendenti titolari di GPM di Eurizon Capital SGR € 4,00

Per i dipendenti Under 26 e titolari di GPM di Eurizon Capital SGR € 0,00

4.  cerco il comfort e servizi esclusivi:

- ✓ Desidero che la mia banca mi dedichi un servizio personalizzato
- ✓ Utilizzo molto le carte e i servizi esclusivi collegati
- ✓ Ho bisogno di servizi per gestire al meglio le mie disponibilità

Offerta riservata dipendenti Università Federico II per il profilo 3 canone mensile: € 11,50 per i dipendenti con accredito dello stipendio, € 13,50 per i dipendenti senza accredito dello stipendio (standard € 22,50)

- ✓ **Modulo base conto corrente** (spese di registrazione per un numero illimitato di operazioni, accredito stipendio/pensione, domiciliazione utenze domestiche, libretti di assegni, spese trimestrali per conteggio interessi e competenze servizi via internet, cellulare e telefono)
- ✓ **Nextcard:** è la carta del Gruppo Intesa Sanpaolo con addebito immediato su conto corrente che ti permette di prelevare denaro contante in Italia e all'estero, compiere operazioni tramite i circuiti di pagamento MasterCard, MasterCard Paypass e Moneta, oltre a consentire la modifica del PIN e gli acquisti su Internet
- ✓ **Deposito Amministrato**
- ✓ **Jiffy Pay:** è il nuovo servizio messo a disposizione degli studenti per ricevere e inviare piccole somme tra privati via smartphone in tempo reale.
- ✓ **Carta di Credito Oro:** è pensata per coloro che desiderano un plafond elevato e servizi dedicati. Con le polizze comprese nel canone carta, offre elevata sicurezza per gli acquisti e nessuna franchigia in caso di utilizzo fraudolento della carta.
- ✓ **Forfait bonifici illimitati**
- ✓ **2 Prelievi gratuiti altra Banca**

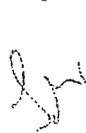
Per i dipendenti Under 26 € 4,50

Per i dipendenti titolari di GPM di Eurizon Capital SGR € 5,50

Per i dipendenti Under 26 e titolari di GPM di Eurizon Capital SGR € 0,00

b) INVESTIMENTI:

in base alle opportunità che offrono i mercati finanziari, Banco di Napoli propone di affidare il capitale che si intende destinare all'investimento ad un team di professionisti. Attraverso il servizio di consulenza, sarà individuato, sulla base del profilo finanziario dell'investitore, il prodotto di investimento più in linea con le prospettive economico-finanziarie.



10



Banco di Napoli S.p.A.



Fondi di investimento: Banco di Napoli mette a disposizione dei clienti un'ampia gamma di **Fondi Comuni d'Investimento** attraverso la professionalità e l'esperienza del team di gestori di Eurizon Capital SGR, Società di Gestione del Risparmio che si colloca ai vertici nel panorama del risparmio gestito italiano.

L'offerta si articola in:

- Fondi di mercato monetario
- Fondi obbligazionari
- Fondi bilanciati
- Fondi azionari
- Fondi flessibili

Offerta riservata: riduzione del 50% delle commissioni di sottoscrizione di fondi.

Gestioni Patrimoniali: Per cogliere le opportunità che offrono i mercati finanziari, la Banca mette a disposizione un'ampia gamma di **Gestioni Patrimoniali** ed un team di professionisti che, attraverso il servizio di consulenza, aiuterà il cliente ad individuare, sulla base del profilo finanziario, la linea di gestione di portafogli più in linea con le prospettive di investimento. Un servizio specializzato che mira a cogliere le opportunità d'investimento offerte dai mercati finanziari internazionali e ad accedere a mercati e prodotti selezionati.

Offerta riservata: riduzione del 50% delle commissioni di conferimento gestioni patrimoniali.

c) FINANZIAMENTI

Banco di Napoli offre una soluzione flessibile, che si adatta alle esigenze personali o dell'intera famiglia, per finanziarie spese importanti, che siano progetti di vita o bisogni. E' disponibile, a questo riguardo, un'ampia gamma di prestiti in grado di rispondere a tutte le esigenze personali dei dipendenti.

Apertura di credito in conto corrente per le esigenze di elasticità di cassa dei consumatori relative alla gestione del bilancio familiare e all'ottimizzazione dei flussi finanziari

Offerta riservata: Euribor 3 mesi + 6,00%; commissione disponibilità fondi come da Foglio Informativo

Per Te Prestito Facile: è il prestito personale studiato per affrontare le spese importanti o impreviste fino a 75.000 euro con durata da 24 a 120 mesi.

Per Te Prestito Exclusive: si rivolge a lavoratori dipendenti (anche a tempo determinato), autonomi e pensionati, titolari di conto corrente acceso presso qualsiasi Banca, anche non del Gruppo Intesa Sanpaolo, che forniscono in pegno titoli mobiliari e/o strumenti finanziari a supporto del processo di valutazione del merito creditizio con un'età compresa tra i 18 e gli 80 anni non compiuti alla scadenza del prestito.

Offerta riservata: riduzione del 25% delle spese di istruttoria

d) MUTUI

Caratteristiche principali:

- ✓ **Durata:** min. 6 anni – max 30 anni (max 40 anni per tasso fisso under 35).
- ✓ **Finalità:** acquisto, costruzione e ristrutturazione immobili residenziali (prima e seconda casa).
- ✓ **Portabilità tramite surroga:** SI – senza spese
- ✓ **Importo massimo finanziabile:** per acquisto 1^ casa fino al 100% del valore dell'immobile / prezzo di acquisto




Banco di Napoli S.p.A.

- ✓ **Opzioni di flessibilità:** possibilità di abbinare al contratto di mutuo opzioni di sospensione delle rate e/o di allungamento della durata del mutuo (in funzione del piano di ammortamento scelto)

Strutture finanziarie e piani di ammortamento

- ✓ **TASSO FISSO:** rate di ammortamento costanti per tutta la durata del mutuo
- ✓ **TASSO VARIABILE:** indicizzato Euribor 1 mese e possibilità di inserire un CAP di tasso
- ✓ **TASSO MISTO:** possibilità di modificare il piano di ammortamento ogni 3 oppure ogni 5 anni da fisso a variabile e viceversa
- ✓ **TASSO BILANCIATO:** mutuo con due componenti (una a tasso fisso e una a tasso variabile a scelta del mutuatario - es.: 60% - 40%)

Condizioni economiche

Tassi, spread e spese: diversificati in funzione crescente rispetto al Loan to Value del Mutuo (rapporto tra mutuo richiesto e valore/prezzo di acquisto dell'immobile), sulla base delle seguenti fasce: 1. LTV fino al 50% - 2. LTV fino al 70% - 3. LTV fino all'80% - 4. LTV fino al 95% - 5. LTV fino al 100%.

Offerta riservata: a titolo esemplificativo qui di seguito l'offerta valida per il mese di marzo 2017:

- ✓ per tutte le fasce di LTV fino al 100%: **riduzione di 0,40 p.p.** rispetto a Foglio Informativo in alternativa
- ✓ eventuali promozioni tempo per tempo vigenti riportate sui Fogli Informativi disponibili in Filiale e sul sito della Banca, **riduzione 25% spese di istruttoria e per finalità surroga spese di istruttoria esenti.**

Quotazioni indicative mese di Marzo 2017

TASSO FISSO IN PROMOZIONE

Durata	Loan to Value		
	fino al 50%	da 50,01% a 70%	da 70,01% a 80%
5 anni	1,35%	1,55%	1,55%
10 anni	1,35%	1,55%	1,55%
15 anni	1,65%	1,80%	1,90%
20 anni	1,90%	1,95%	2,05%
25 anni	2,05%	2,10%	2,15%
30 anni	2,20%	2,25%	2,25%

TASSO VARIABILE** IN PROMOZIONE

Durata	Loan to Value		
	fino al 50%	da 50,01% a 70%	da 70,01% a 80%
5 anni	1,10%	1,25%	1,35%
10 anni	1,10%	1,25%	1,35%
15 anni	1,15%	1,25%	1,35%
20 anni	1,15%	1,30%	1,45%
25 anni	1,20%	1,45%	1,45%
30 anni	1,20%	1,50%	1,50%

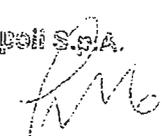
** Il parametro di riferimento è Euribor 1 mese

Mutui Giovani, per dipendenti under 35

Caratteristiche principali:




Banco di Napoli S.p.A.



- ✓ **Età:** 18<35 anni non compiuti
- ✓ **Tasso:** fisso/variabile
- ✓ **Durata:** 10<40 anni tasso fisso: 10<30 se a tasso variabile, oltre il periodo di preammortamento tecnico
- ✓ **Opzione Sospensione Rate:** fino a 6 mesi consecutivi.
- ✓ **Opzione flessibilità durata:** abbreviare/allungare la durata del finanziamento per un massimo di 10 anni (5 anni nel caso di tasso fisso) nel rispetto delle durate massime previste
- ✓ **Lavoratori atipici:** nel caso in cui il mutuatario sia un lavoratore atipico, il mutuo è assistito dalla "Polizza Lavoratori Atipici" di durata decennale e senza costi aggiuntivi per il cliente
- ✓ **Periodo di preammortamento:** per i mutui a tasso fisso, il cliente può scegliere la durata del periodo, da 1 a 10 anni, durante il quale il cliente paga rate mensili costanti composte da soli interessi senza rimborsare il capitale.

Mutui Giovani, piano base Light

Caratteristiche principali:

- ✓ **Possibilità di un periodo iniziale di preammortamento con rate di soli interessi di importo più contenuto**
- ✓ **Tasso:** solo tasso fisso
- ✓ **Durata:** si compone di/comprende:
 - un periodo di preammortamento a scelta del cliente, da 1 a 10 anni,
 - un periodo di ammortamento, al termine del periodo di preammortamento, a partire dal quale il cliente comincia a pagare rate mensili costanti composte da quota capitale e quota interessi.

Mutuo Up

è il mutuo innovativo del Gruppo Intesa Sanpaolo che offre una somma aggiuntiva che è possibile utilizzare per far fronte alle esigenze di spesa che potrebbero presentarsi.

Con **MutuoUp** è possibile:

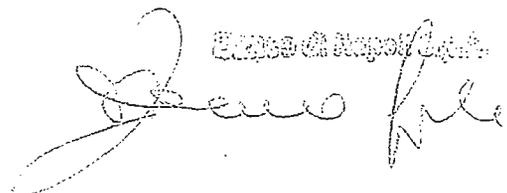
- ✓ ottenere fino al 10% in più dell'importo del mutuo erogato per l'acquisto della casa
- ✓ richiedere la quota aggiuntiva alla tua Filiale dopo il pagamento della prima rata ed entro dodici mesi dalla data di stipula del mutuo
- ✓ utilizzare anche un importo inferiore rispetto alla somma aggiuntiva prevista in contratto e se non la richiedi non ti costa nulla.

e) POLIZZA VITA GIUSTO MIX

E' la polizza vita "multiramo" di Intesa Sanpaolo Vita che offre, in un unico contenitore, le garanzie di capitale, la stabilità di un prodotto assicurativo vita tradizionale e le opportunità di rendimento di un'accurata selezione di Fondi Interni Unit Linked flessibili.

In particolare "Mix Base Stabilità" e il Fondo "Multiasset Flex 5" rendono "Giusto Mix" una soluzione di investimento adatta anche quando i mercati hanno un andamento molto variabile, offrendo la possibilità di impiegare con sicurezza una parte di capitale senza rinunciare ad aspettative di rendimento.




Elena Di Napoli



f) PREVIDENZA: il MIO DOMANI e il MIO FUTURO

Sono due prodotti pensati per aiutare il cliente e i suoi familiari a costruire in modo semplice e su misura una pensione integrativa che si aggiunge a quella corrisposta dal sistema previdenziale obbligatorio.

Caratteristiche del servizio:

Flessibilità: è possibile scegliere l'importo e la periodicità del tuo piano di accumulo, dove investire, se chiedere una rendita o una liquidazione parziale, la tipologia di rendita vitalizia, il riscatto o l'anticipo.

Innovazione: la linea di investimento cambia in funzione degli anni mancanti alla presunta data di pensionamento; all'avvicinarsi della pensione, il capitale maturato e la contribuzione periodica vengono trasferiti, **in modo graduale ed automatico, su linee meno rischiose**

Fiscalità agevolata: i contributi versati sono deducibili dal reddito complessivo per un ammontare annuo massimo di 5.164,57 euro

Accessibilità: è possibile costruire la pensione integrativa contribuendo anche con piccole somme, ad esempio con 50 euro al mese.

Allegato B.5 – Condizioni particolari riservate agli studenti

a) XME Conto

E' un conto dinamico e personalizzabile che si costruisce, scegliendo quale dei 4 profili previsti è più in linea con il proprio stile di vita. E' la "porta di accesso" a tutti i servizi e i prodotti del Gruppo Intesa Sanpaolo come carte, prestiti, mutui, investimenti.

In aggiunta alla promozione In aggiunta alla **promozione Under 26** che include uno sconto di € 7,00 sul prodotto acquistato, uno **studente dell'Università Federico II** potrà beneficiare di una **convenzione** a lui dedicata ottenendo in modo **gratuito** ulteriori vantaggi

Offerta riservata agli studenti Università Federico II costo mensile: € 0,00

- ✓ **Modulo base conto corrente**
- ✓ **Nextcard:** è la carta del Gruppo Intesa Sanpaolo con addebito immediato su conto corrente che ti permette di prelevare denaro contante in Italia e all'estero, compiere operazioni tramite i circuiti di pagamento MasterCard, MasterCard Paypass e Moneta, oltre a consentire la modifica del PIN e gli acquisti su Internet
- ✓ **Jiffy Pay:** è il nuovo servizio messo a disposizione degli studenti per ricevere e inviare piccole somme tra privati via smartphone in tempo reale.
- ✓ **Forfait bonifici online illimitati**
- ✓ **Forfait 2 prelievi ATM da altra banca al mese**

b) IN OFFERTA

Banca di Napoli S.p.A.

14

E' la nuova iniziativa del Gruppo Intesa Sanpaolo pensata per offrire ai propri clienti **risparmi e vantaggi quotidiani**, grazie alla capacità di veicolare offerte personalizzate delle aziende partner.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo seleziona, infatti, offerte **promozionali** di vario tipo (Sconto cash back, Coupon) e di tanti esercenti, relative a differenti settori merceologici, per offrirle ai propri clienti in modo personalizzato ed esclusivo, valorizzando così la loro appartenenza all'importante network della banca. **IN OFFERTA** è dedicata a **tutti i clienti privati del Gruppo Intesa Sanpaolo** interessati a beneficiare, nelle loro spese quotidiane, di sconti e vantaggi dedicati. Per poter aderire all'iniziativa occorre essere clienti del Gruppo Intesa Sanpaolo e avere un conto attivo o una carta **prepagata**, con relativo accesso alla banca online.

Le offerte utilizzabili sui siti e-commerce dei partner saranno rese disponibili soltanto ai clienti in possesso di carte di pagamento abilitate agli acquisti online.

I principali vantaggi si articolano in:

- **Risparmio**: sconti vantaggiosi offerti al cliente, in forma di Sconto cash back e Coupon;
- **Vicinanza territoriale**: proposizione di offerte presso esercenti situati in prossimità del cliente (residenza o geo-localizzazione);
- **Ampiezza dell'offerta**: tanti prodotti e servizi di diverse categorie merceologiche (abbigliamento, ristorazione, cura della persona, ecc.);
- **Specificità dell'offerta**: proposizione dell'offerta più aderente alle caratteristiche del cliente;
- **Esclusività**: offerte dedicate ai soli clienti del Gruppo Intesa Sanpaolo.

I clienti del Gruppo Intesa Sanpaolo potranno usufruire di tre principali **tipologie di promozioni**, tutte accessibili e attivabili dalla banca online e valide per periodi limitati e su prodotti o servizi selezionati:

- ✓ **Sconto cash back con opt in**: il rimborso di una percentuale dell'importo speso presso l'esercente convenzionato. Questa tipologia di promozione è applicabile solo ai pagamenti effettuati con le carte di pagamento del Gruppo Intesa Sanpaolo **abilitate** e se il cliente ha ~~precedentemente attivato~~ la promozione attraverso la **banca online**; lo sconto verrà riconosciuto il mese successivo alla data del pagamento;
- ✓ **Coupon**: buoni scaricabili online (in formato cartaceo o digitale) che offrono uno **sconto** utilizzabile al momento del **pagamento**, in negozio o su e-commerce, del prodotto o servizio specifico.
- ✓ **Altre forme di sconto**: nuove tipologie di offerte con la possibilità di acquisto diretto di un determinato prodotto/servizio ad un prezzo scontato.

Tutti gli sconti percepiti dai clienti saranno riportati e segnalati nell'estratto conto mensile, in modo da garantire la visibilità e la consapevolezza delle promozioni ottenute.

c) **CARTA SUPERFLASH FEDERICO II**

E' la carta **prepagata nominativa ricaricabile** che associa le funzionalità di carta universitaria a quelle proprie delle carte di pagamento (prelievi presso gli sportelli automatici abilitati, **ricariche telefoniche** e **acquisti** presso gli esercizi commerciali che espongono il marchio MasterCard) ai servizi tipici del conto corrente (**bonifici, accredito dello stipendio o della pensione**), oltre a permettere anche di effettuare acquisti e pagamenti su Internet con elevato grado di sicurezza e controllare i movimenti della carta, tramite internet o sportello automatico abilitato.

A chi si rivolge.

Superflash Federico II Napoli è una carta riservata esclusivamente agli studenti e al personale dell'Università degli Studi di Napoli Federico II e sottoscrivibile dietro presentazione di documentazione che ne attesti l'appartenenza presso le sole Filiali del Banco di Napoli. La carta può essere sottoscritta **esclusivamente** da **clienti possessori di Codice Fiscale valido**.

Le caratteristiche.

Superflash Federico II Napoli ha una **durata di 4 anni** dall'emissione del supporto. **Si rinnova una sola volta per un periodo di pari durata, salvo recesso del Titolare o della Banca**. Il canone è sempre gratuito.

Alla carta sono attribuite le seguenti caratteristiche:

- **funzione di carta universitaria** per l'utilizzo dei servizi telematici offerti dall'Università degli studi di Napoli Federico II, indicati dalla stessa sul proprio sito. In particolare:
 - ✓ la Carta è dotata di un Certificato che consente al Titolare, nella fase di accesso al Sito internet dell'Università, di dimostrare validamente la propria identità ai fini dell'utilizzo dei servizi telematici ad esso riservati;
 - ✓ l'utilizzo del Certificato da parte del Titolare avviene tramite la Carta, il PIN, il PUK e le altre apparecchiature indicate dall'Università. La validità della Carta costituisce condizione necessaria per l'utilizzo del Certificato e, quindi, ogni causa di cessazione del contratto di emissione della Carta determina anche la cessazione del Certificato.
 - **funzione di carta bancaria prepagata nominativa** ricaricabile che consente al Titolare di compiere operazioni tramite i circuiti di pagamento MasterCard, MasterCard PayPass e Moneta. In particolare consente di: pagare presso tutti i negozi aderenti al circuito indicato sulla carta, in Italia e all'estero, mediante l'utilizzo della carta e la digitazione del PIN, oppure l'apposizione della firma sulla memoria di spesa predisposta dall'Esercente;
 - **pagare in modalità contactless** mediante semplice avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta (modalità contactless payPass disponibile presso gli Esercenti dotati di tali apparecchiature).
Questi Pagamenti
 - ✓ se hanno importo pari o inferiore a 25 euro possono essere effettuati senza digitazione del PIN e senza firma della memoria di spesa: essi si intendono convalidati mediante il solo utilizzo della Carta abbinato alla rilevazione dei dati effettuata dall'apparecchiatura POS;
 - ✓ se hanno importo superiore a 25 euro sono convalidati mediante la digitazione del PIN o la firma della memoria di spesa.
-
- **prelevare contante presso le Filiali della Banca del Gruppo Intesa Sanpaolo che ha emesso la carta.** L'operazione è eseguibile mediante presentazione di un apposito modulo sottoscritto dal Titolare della Carta reperibile presso la filiale unitamente alla carta e ad un documento di identità in corso di validità;
 - **prelevare contante in Italia e all'estero presso gli sportelli automatici,** anche di altre banche, abilitati al circuito indicato sulla carta. L'Operazione è eseguibile mediante l'utilizzo della Carta e la digitazione del PIN;
 - **effettuare acquisti sui siti internet grazie al Servizio "Pagamenti sicuri internet";**
 - **disporre bonifici (esclusivamente Bonifico europeo unico verso Paesi aderenti all'Area SEPA)** presso le filiali della Banca, presso gli sportelli automatici abilitati o attraverso i servizi dispositivi via Internet dei "Servizi via Internet, cellulare e telefono";
 - **ricevere bonifici – anche relativi a stipendi o, in genere, a emolumenti (comprese le pensioni) – dall'Italia e dai Paesi aderenti all'Area SEPA** (Paesi dell'UE oltre a Svizzera, Norvegia, Islanda, Liechtenstein), semplicemente comunicando all'ordinante il codice IBAN riportato sul fronte della carta;
 - **effettuare ricariche su telefonia cellulare** dei principali operatori presso gli sportelli automatici (anche di altre Banche) abilitati in Italia;
 - **effettuare ricariche su carte prepagate** presso gli sportelli automatici abilitate delle Banche del Gruppo in Italia;
 - **domiciliare utenze e altri pagamenti (ADUE) purché emessi da soggetti convenzionati con la Banca.** Non possono essere domiciliati su Superflash Federico II Napoli prodotti di finanziamento e/o prodotti di accumulo emessi dal Gruppo Intesa Sanpaolo;
 - **pagare MAV e Tasse Universitarie;**
 - **pagare i pedaggi sulla rete autostradale di Società Autostrade per l'Italia;**

Banco di Napoli S.p.A.

- beneficiare gratuitamente di **Bonus Intesa Sanpaolo**, il programma in base al quale gli oltre 10 mila punti vendita convenzionati riconoscono uno sconto posticipato –sull’importo dell’acquisto effettuato presso di loro con la Carta che verrà accreditato direttamente sul saldo della Carta (il regolamento del programma è disponibile in filiale e sul sito www.bonus.intesasanpaolo.com).

Canone annuo: è gratuito fino alla data di scadenza indicata sulla Carta; anche in caso di rinnovo della Carta, il canone annuo resta gratuito per l’ulteriore durata della nuova Carta.

Modalità di ricarica

Per poter utilizzare la Carta, deve essere caricato sulla Carta stessa un importo monetario in euro, entro il valore massimo indicato in contratto. Il caricamento può essere effettuato – tranne quella in contanti allo sportello automatico abilitato -, anche da un terzo purché a conoscenza del Suo Codice Utente, con una delle seguenti modalità:

- presso uno sportello automatico abilitato delle Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo: con una carta di pagamento, anche non emessa dalla Banca, abbinata ai circuiti indicati sullo sportello automatico o in contanti, presso gli sportelli automatici abilitati che consentono tale opzione. A tal fine è necessario l’utilizzo della Carta e del PIN
- presso le Filiali del Banco di Napoli: in contanti o mediante addebito in conto corrente (solo presso la Filiale ove il conto è intrattenuto)
- tramite le funzionalità “via Internet” e “via cellulare” dei Servizi via Internet, Cellulare e Telefono della Banca o di una Banca del Gruppo Intesa Sanpaolo (solo se il richiedente la ricarica ha aderito a tali servizi con abilitazione dispositiva): con addebito su un conto corrente o su una carta “Superflash”

In tutti i casi il Titolare deve tenere a disposizione il Codice Utente riportato sul retro della Carta: verrà richiesto per completare la ricarica.

~~d) PERTE GARANZIA AFFITTO~~

Il Servizio PerTe Garanzia Affitto consiste nel rilascio da parte della Banca di una garanzia nell’interesse dell’inquilino (studente) che intende sottoscrivere un contratto di locazione ad uso abitativo a favore del proprietario dell’immobile.

Si tratta di una fideiussione, il cui scopo è quello di garantire al proprietario dell’immobile le obbligazioni derivanti dal contratto d’affitto come il pagamento del canone di locazione, il risarcimento degli eventuali danni provocati all’immobile locato, il tutto nei limiti dell’importo garantito.

Principali caratteristiche:

- **Fideiussione** applicabile ai contratti di locazione immobiliare di tipo “abitativo”;
- Prodotto alternativo alla costituzione del deposito cauzionale previsto dalla legge che consente di evitare l’immobilizzo dell’importo necessario pari a tre mensilità;
- **Durata:** collegata alla validità del contratto d’affitto e, comunque, non superiore alla durata del contratto + un anno;
- **Importo garantito:** fino a 6 mensilità del canone locativo iniziale a seconda della necessità evidenziata dal cliente.

Versione SUPERFLASH (per clienti di età inferiore a 35 anni)

Condizioni economiche per il rilascio della garanzia:

- **Durata:** durata del contratto di locazione + 1 anno (9 anni complessivi)
- **Importo garantito:** fino a 6 mensilità del canone locativo iniziale
- **Commissione annua per gli impegni di firma:** 3% dell’importo garantito con un minimo di 50,00€. Fermo restando il minimo, per impegni di durata inferiore o frazioni superiori all’anno, il conteggio della commissione verrà effettuato in ragione di pro quota sull’effettiva durata dell’impegno
- **Spese per apertura pratica:** esente



17



Banco di Napoli S.p.A.

- Spese di istruttoria per concessione della specifica linea di credito relativa al Servizio Garanzia Affitto: esente
- Commissione aggiuntiva per la mancata restituzione del testo fideiussorio: esente
- Maggiorazione in caso di pratica urgente: esente
- Spese su addebiti di proventi: esente

Con il Servizio Garanzia Affitto la Banca rilascia una garanzia a favore del proprietario dell'immobile nell'interesse dell'inquilino che intende sottoscrivere il contratto di locazione a uso abitativo, offrendo un'alternativa al tradizionale deposito cauzionale.

Lo scopo del Servizio Garanzia Affitto è quello di garantire al proprietario dell'immobile ceduto in locazione il rispetto degli impegni assunti dall'inquilino come, ad esempio, il pagamento dei canoni, ovvero delle spese condominiali, nei limiti dell'importo garantito (fino a 6 mensilità del canone locativo iniziale).

Si tratta di un servizio che risponde alle esigenze sia del proprietario dell'immobile sia dell'inquilino (studente): il proprietario non dovrà gestire il deposito cauzionale con la corresponsione dei relativi interessi di legge all'inquilino al momento della cessazione del contratto, mentre l'inquilino non sarà obbligato a far fronte all'esborso immediato del deposito cauzionale.

Vantaggi per il conduttore/studente:

- ✓ Facilitare il potenziale conduttore di un immobile nella stipula di un contratto di affitto.
- ✓ Sostituire il deposito cauzionale (pari a tre mensilità) con una fidejussione, evitandogli di immobilizzare la cifra per tutta la durata del contratto di affitto.

Vantaggi per il proprietario:

- ✓ Tutelare il locatore dell'immobile dall'eventuale morosità nel pagamento dei canoni e delle spese pattuite
- ✓ Disporre di una fidejussione a prima richiesta, in sostituzione del deposito cauzionale, a garanzia del canone di locazione e delle spese pattuite, nei limiti dell'importo garantito.
- ✓ ~~Non dover trattenere il deposito cauzionale e pagare gli interessi di legge alla fine del contratto di affitto~~

Punti di forza

- **Semplicità per il conduttore/studente:** presentando i documenti reddituali, il conduttore può ottenere una garanzia fidejussoria che facilita la stipula del contratto di affitto.
- **Convenienza per il conduttore/studente:** non comporta l'esborso del deposito cauzionale, pari a tre mensilità del canone di locazione.
- **Semplicità per il proprietario:** non deve gestire il deposito cauzionale e corrispondere gli interessi.

e) JIFFYPAY

Il nuovo servizio messo a disposizione degli studenti per ricevere e inviare piccole somme tra privati via smartphone in tempo reale.

Con JiffyPay gli studenti possono inviare e ricevere denaro tramite il numero di cellulare in tempo reale. Si tratta di un servizio innovativo, semplice e veloce, particolarmente adatto ai giovani.

Con JiffyPay è possibile inviare denaro a chiunque abbia aderito al servizio, anche se cliente di altre banche. Il servizio JiffyPay utilizza la soluzione per l'invio di denaro "Jiffy" sviluppata e gestita da S.I.A. S.p.A., a cui hanno già aderito le principali banche italiane. Basta avere un conto corrente in euro o una carta prepagata Superflash collegati in modalità dispositiva ai Servizi via Internet. L'adesione al servizio è possibile solo per le persone fisiche, maggiorenni, residenti in Italia.

Attivare il servizio tramite internet banking, con l'apposita funzionalità disponibile sia nel sito internet (sezione "Servizi Bancari") sia dall'APP "La tua banca" (Profilo JiffyPay). La App è necessaria per la funzionalità di invio denaro, mentre per ricevere denaro è sufficiente un qualsiasi cellulare.

Le condizioni economiche:



Banca di Napoli S.p.A.

- per tutti gli invii di denaro di importo minore o uguale a 50 euro: gratuito
- per invii di denaro di importo superiore a 50 €: 1 euro (costo standard applicato)

Limiti operativi standard:

- importo massimo singola operazione: 150€
- importo massimo giornaliero: 500€
- importo massimo mensile: 1.500€

In fase di attivazione (o successiva modifica) del servizio, il cliente potrà invece definire dei limiti di operatività, inferiori allo standard, entro i quali poter confermare le operazioni di invio di denaro disposte dalla app "La tua banca" senza digitare il codice O-Key:

- Numero massimo di operazioni giornaliero: 5
- Importo massimo singola operazione: 100€
- Importo massimo giornaliero: 500 €

Impostando a zero tali limiti, il cliente potrà scegliere di disporre tutte le operazioni di invio denaro digitando la one-time password generata dal dispositivo O-key.

f) Polizza "MOTOCONME"

E' un'offerta assicurativa particolarmente utile agli degli studenti che fanno uso di **motoveicoli** e **ciclomotori**.

MotoConMe è la nuova offerta assicurativa pensata per chi vuole viaggiare in moto con tranquillità e proteggere il veicolo anche quando non lo utilizza. La polizza assicurativa MotoConMe offre la possibilità di acquistare, a scelta del cliente, un dispositivo con tecnologia satellitare che consente di usufruire di innovativi servizi dedicati al controllo e alla geolocalizzazione della propria moto.

La Polizza MotoConMe offre:

- ✓ la copertura assicurativa per la Responsabilità Civile (obbligatoria per legge) che tutela l'assicurato dai danni causati a terzi a seguito della circolazione del veicolo ad uso privato (ciclomotori e motocicli);
- ✓ una gamma di garanzie accessorie facoltative per proteggere il conducente ed il motoveicolo con la possibilità di personalizzazione.

MotoConMe si rivolge a chi intende tutelare se stesso (il proprietario e il conducente del veicolo se soggetti diversi) dai danni causati involontariamente dalla circolazione del veicolo assicurato a terzi trasportati e non trasportati. In particolare si rivolge ai giovani studenti amanti della moto che cercano una protezione completa, flessibile e personalizzabile per la moto o il ciclomotore e per se stessi o il conducente e a coloro che stanno per acquistare il motoveicolo con l'aiuto di un finanziamento e che, dovendo sottoscrivere una garanzia di responsabilità civile, desiderano avere una copertura più ampia che tuteli anche il veicolo quando non viene utilizzato;

Sono assicurabili i motocicli e i ciclomotori immatricolati in Italia, di proprietà di persone fisiche.

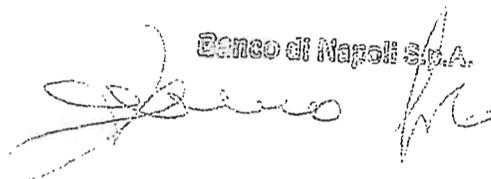
La polizza MotoConMe è dedicata ai correntisti delle Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo ed è acquistabile:

- ✓ presso la filiale;
- ✓ tramite i siti internet delle Banche del Gruppo, da coloro che hanno sottoscritto il contratto Servizi via Internet e/o via telefono (in una fase iniziale su questo canale sarà possibile acquistare solo la polizza senza il dispositivo).

La polizza prevede la possibilità di acquistare la garanzia di Responsabilità Civile e di personalizzare la polizza scegliendo le seguenti garanzie opzionali in funzione delle esigenze del Cliente:

- ✓ Assistenza Stradale
- ✓ Assistenza al Veicolo – Assistenza alla Persona - Sezione Minikasko Abbigliamento
- ✓ Tutela legale (base ed estesa)
- ✓ Infortuni del conducente
- ✓ Incendio e furto



Banco di Napoli S.p.A.


✓ Eventi naturali

Tramite la richiesta di un preventivo gratuito e non impegnativo è possibile valutare il prodotto più adatto alle esigenze del cliente. Il preventivo ha validità di 180 gg. (ad eccezione di alcune aree territoriali per le quali il preventivo ha durata di 60 gg.). Per tutto il periodo di validità del preventivo - che non deve mai essere cancellato dagli archivi - la Compagnia si impegna a mantenere invariate la tariffa, le franchigie, i massimali e le condizioni contrattuali del fascicolo informativo consegnato al momento dell'emissione del preventivo. Attraverso il preventivo è possibile valutare la formula tariffaria della garanzia RCA, i massimali e i capitali assicurati delle garanzie opzionali selezionate, le eventuali franchigie o scoperti.

Per una puntuale ed esaustiva descrizione del contenuto, delle limitazioni e delle esclusioni delle coperture è necessario far riferimento al Fascicolo Informativo.

B.6 Numero degli sportelli che il concorrente si impegna ad attivare oltre quelli previsti dal Disciplinare

Gli sportelli dedicati sono i seguenti (n. 5):

- ✓ Centro Tesorerie Enti Pubblici Via Forno Vecchio n. 36 - 80134;
- ✓ Napoli 90 Viale Augusto n. 46/50 - 80125;
- ✓ Napoli 40 Via Pansini n. 5 - 80131;
- ✓ Napoli 7 C.so S. Giovanni a Teduccio n. 227 - 80146;
- ✓ Filiale di Portici Corso Garibaldi n. 39 - 80055.

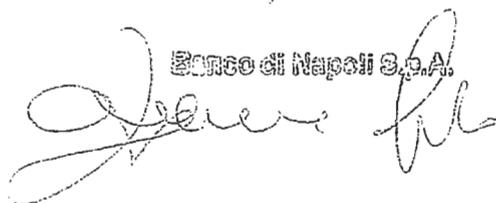
Gli sportelli dedicati in aggiunta sono i seguenti (n. 4):

- ✓ Napoli 28 Via Toledo n. 396 - 80132;
- ✓ Napoli 35 Via O. Fragnito n. 28/52 - 80131;
- ✓ Napoli Corso Umberto Via Corso Umberto I n. 167;
- ✓ Napoli 1 Via Depretis n. 104 - 80133 Napoli.

B.7 Numero di postazioni multimediali ed interattive

In quasi tutte le filiali del Banco di Napoli sono presenti una o più postazioni telematiche (pc, tastiera, mouse e monitor), di norma posizionate su appositi supporti circolari, tramite le quali è possibile consultare le pagine del sito internet della Banca. I clienti possono inoltre effettuare in autonomia tutte le operazioni disponibili on line.

Le stesse postazioni sono infine a disposizione sia per i clienti e non per poter accedere all'informativa obbligatoria, consultando le relative pagine a video o stampando la documentazione. Delle suddette postazioni sono attualmente in uso n 565 postazioni multimediali interattive di cui 170 nell'area Napoli e Provincia.


Banco di Napoli S.p.A.



