

FAQ PORTALE DELL'ISCRITTO

Di seguito le FAQ - Frequently Asked Questions, le "domande poste frequentemente", ossia una serie di risposte alle domande poste più frequentemente dagli utilizzatori del servizio.

D: Mi servirà un computer per poter vedere il mio cedolino?

R: È necessario un computer, uno smartphone o un tablet con accesso ad Internet. Ti servirà inoltre un indirizzo email per completare la tua registrazione. Il servizio è analogo a quello fornito dall'INPS.

D: Quali sono i requisiti minimi hardware e software per la visualizzazione corretta del sito www.pensionati.intesasanpaolo.com ?

R: Non ci sono requisiti minimi hardware.

I livelli minimali di configurazione dei sistemi di navigazione Internet (**browser**) / dei sistemi operativi, certificati per la corretta utilizzazione del "Portale dell'Isritto sono: Edge, Firefox, Chrome, Safari. In caso di impossibilità all'accesso verificare che la versione del browser sia quella più recente aggiornata.

L'utilizzo su dispositivi diversi da computer è possibile sempre tramite un browser; non è disponibile una "App" su smartphone o tablet.

D: Cosa devo fare se sul mio dispositivo (pc, tablet, smartphone) non sono disponibili sistemi di navigazione Internet (browser) e/o sistemi operativi che rispettano i requisiti minimi software previsti per la visualizzazione corretta del sito www.pensionati.intesasanpaolo.com ?

In caso di non rispondenza ai criteri minimali di configurazione, è necessario provvedere all'aggiornamento del software del dispositivo autonomamente o tramite personale specializzato.

D: Come faccio per accedere per la prima volta al Portale?

R: Dopo aver digitato www.pensionati.intesasanpaolo.com cliccare su:

"Primo accesso? [Clicca qui](#) per registrarti" e seguire le istruzioni.

Per maggiori dettagli consultare il *Manuale* disponibile sul sito.

D: Non riesco a trovare il sito del portale www.pensionati.intesasanpaolo.com

R: La ricerca del sito deve avvenire digitando l'indirizzo web nell'apposito spazio in alto sullo schermo (*barra degli indirizzi*) oppure sul campo "ricerca" dei principali motori di ricerca (es. Google).

D: Posso delegare qualcuno ad accedere al mio posto?

R: Per l'accesso al Portale è necessario registrarsi con un indirizzo email. Le credenziali di accesso, ossia codice fiscale e password segreta, saranno in tuo possesso e sarà tua discrezione gestirle.

D: Cosa devo fare se dopo aver inserito il codice fiscale nella pagina di "Benvenuto" non mi è consentito proseguire perché viene visualizzato il messaggio "GENTILE UTENTE, IL CODICE FISCALE INSERITO RISULTA INESISTENTE"?

R: Dopo aver controllato attentamente di aver digitato il tuo codice fiscale (**16 caratteri**), contattare l'assistenza al numero 081/ 25231.11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 oppure scrivere all'indirizzo pensionati@intesasanpaolo.com avendo cura di riportare sempre il codice fiscale.

D: Cosa devo fare se sono nella pagina di "Benvenuto" e durante la digitazione del mio codice fiscale, compare un messaggio "CODICE FISCALE NON VALIDO"?

R: Il messaggio comparirà fino a che non avrai completato l'inserimento di tutti i **16 caratteri** del tuo codice fiscale. Dopo aver digitato l'ultima lettera del tuo codice fiscale, se hai digitato correttamente tutti i caratteri, il messaggio non sarà più presente.

FAQ PORTALE DELL'ISCRITTO

D: Cosa devo fare se sono nella pagina di “Benvenuto” e dopo aver digitato il mio codice fiscale non è possibile cliccare sul pulsante AVANTI?

R: Dopo aver controllato attentamente di aver digitato il codice fiscale (**16 caratteri**), verificare il rispetto dei requisiti minimi software descritti nella specifica FAQ.

Se hai digitato correttamente il codice fiscale e il tuo software è aggiornato e rispetta i requisiti minimi richiesti ma persiste l'errore, contattare l'assistenza al numero 081/25231.11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 oppure scrivere all'indirizzo pensionati@intesasanpaolo.com avendo cura di riportare sempre il codice fiscale.

D: Cosa devo fare se dopo aver completato la registrazione non mi è arrivata l'email con la prima parte della password?

R: Se è passato più di 1 giorno dalla data della tua registrazione, contattare l'assistenza al numero 081/25231.11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 oppure scrivere all'indirizzo pensionati@intesasanpaolo.com avendo cura di riportare sempre il codice fiscale.

FAQ PORTALE DELL'ISCRITTO

D: Cosa devo fare se dopo aver completato la registrazione non mi è arrivata la lettera con la seconda parte della password?

R: Se sono passati più di 20 giorni (nel periodo estivo tale termine, in base alle tempistiche locali di consegna della posta, può aumentare anche a 30 giorni) dalla data della tua registrazione, contattare l'assistenza al numero 081 / 25231.11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 oppure scrivere all'indirizzo pensionati@intesasanpaolo.com avendo cura di riportare sempre il codice fiscale

D: Come mai non mi accetta la password ricevuta tramite email e lettera?

R: Verificare la corretta digitazione della password tenendo conto delle lettere maiuscole e dei numeri; controllare di inserire nel giusto ordine le parti ricevute: prima parte tramite email, seconda parte tramite lettera.

Per ulteriori informazioni consultare il Manuale allo specifico capitolo oppure contattare l'assistenza al numero 081 / 25231.11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 oppure scrivere all'indirizzo pensionati@intesasanpaolo.com avendo cura di riportare sempre il codice fiscale

D: Quali sono le regole per creare la nuova password?

R: Lunghezza minima 8 caratteri

Deve contenere almeno 1 numero

Deve contenere almeno 1 carattere MAIUSCOLO

Deve contenere almeno 1 carattere MINUSCOLO

Non si possono riutilizzare le ultime tre password.

Sono ammessi solo i seguenti caratteri speciali:

- (trattino alto)

_ (trattino basso)

Esempio "Mmmmssss_1" oppure "MmmMssS-22"

D: Dopo quanto tempo devo aggiornare la password?

R: La password

- ha una scadenza automatica dopo 90 gg,
- mentre l'utenza (C.F.) viene disabilitata automaticamente dopo 180 gg (6 mesi) di mancato utilizzo dall'ultimo accesso effettuato sul Portale.

Se non si vuole attendere la scadenza automatica, è possibile aggiornare la password in ogni momento, tramite l'apposita funzione "**Cambia password**".

Per ulteriori informazioni consultare il *Manuale* allo specifico capitolo oppure per ricevere assistenza per le operazioni di registrazione al Portale dovrai rivolgerti al numero 081/25231.11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 oppure scrivere all'indirizzo pensionati@intesasanpaolo.com avendo cura di riportare sempre il codice fiscale

D: Cosa devo fare se in fase di registrazione non ho inserito la domanda di sicurezza?

R: Sul Portale è presente la funzione "**Cambia domanda**" da utilizzare anche in questi casi. Per assistenza consultare il *Manuale* allo specifico capitolo, oppure contattare l'assistenza al numero 081 / 25231.11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00, oppure scrivere all'indirizzo pensionati@intesasanpaolo.com avendo cura di riportare sempre il codice fiscale.

D: Ho sbagliato tre volte a digitare la password (oppure ho smarrito la password) e non ho inserito la domanda segreta, cosa devo fare? Oppure, cosa devo fare se ho smarrito la password e ho inserito la domanda segreta, ma sbaglio ad inserire o non mi ricordo la risposta segreta?

R: Deve essere fatta la richiesta di una nuova password iniziale, da ricevere parte via email e parte tramite lettera. Per ottenere la nuova password, dalla pagina iniziale, dopo aver inserito il proprio

FAQ PORTALE DELL'ISCRITTO

codice fiscale, cliccare su [Password Dimenticata?](#) Si presenta la pagina "Password Dimenticata", cliccare su

Non ricordi la password ma non hai inserito la domanda?

Non ricordi la password, hai inserito la domanda, ma non ricordi la risposta?

[Clicca qui](#) per ripetere la procedura di registrazione.

e automaticamente sarà visualizzata la pagina di "Benvenuto" dove inserire il proprio Codice Fiscale e proseguire come fatto al momento del "Primo accesso".

Per ulteriori informazioni consultare il *Manuale* allo specifico capitolo oppure per ricevere assistenza per le operazioni di registrazione al Portale dovrai rivolgerti al numero 081 / 25231.11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 oppure scrivere all'indirizzo pensionati@intesianpaolo.com avendo cura di riportare sempre il codice fiscale

D: Ho sbagliato 3 volte a digitare la password (oppure ho smarrito la password) ma ho inserito la domanda segreta, cosa devo fare?

R: Per ottenere la nuova password, inserire il proprio codice fiscale nella pagina iniziale e cliccare su [Password Dimenticata?](#) Si presenta la pagina con la domanda segreta inserita in precedenza; digitare la risposta segreta nello specifico campo facendo attenzione a rispettare l'uguaglianza di ogni carattere (spazi, maiuscole, minuscole, caratteri speciali) inserito in precedenza.

Per ulteriori informazioni consultare il *Manuale* allo specifico capitolo oppure per ricevere assistenza per le operazioni di registrazione al Portale dovrai rivolgerti al numero 081 / 25231.11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 oppure scrivere all'indirizzo pensionati@intesianpaolo.com avendo cura di riportare sempre il codice fiscale

D: Sono in possesso della password iniziale ricevuta tramite email e lettera ma non riesco a completare la registrazione.

R: Per completare la tua registrazione, al ricevimento della lettera con la seconda parte della password, accedere al sito www.pensionati.intesianpaolo.com e digitare:

nel campo Utente: il proprio CODICE FISCALE
nel campo Password: la password di 8 caratteri ricevuta
- prima parte tramite email,
- seconda parte tramite lettera.

Verificare la corretta digitazione della password tenendo conto delle lettere maiuscole e dei numeri; controllare di inserire nel giusto ordine le parti ricevute.

-> cliccare sul pulsante "**ENTRA**" (**NON** cliccare sul pulsante "Primo accesso? [Clicca qui](#) per registrarti.")

Nella pagina successiva procedere con:

- ✓ inserimento password (quella ricevuta tramite email e lettera; attenzione alla **corretta digitazione della password tenendo conto delle lettere maiuscole e dei numeri**)
- ✓ inserimento nuova password (attenzione che la **nuova password deve essere di almeno 8 caratteri, contenere almeno 1 numero, almeno 1 lettera maiuscola, almeno 1 lettera minuscola**)
- ✓ conferma password (inserire per conferma la nuova password)
- ✓ cliccare sul pulsante "**ACCETTA**" per la sottoscrizione della **Dichiarazione per l'invio telematico della dichiarazione fiscale** con la quale chiedi di optare, laddove tu sia pensionato, per l'invio telematico da parte del Fondo pensioni cui sei iscritto della certificazione unica dei redditi di lavoro dipendente, pensione ed assimilati (CU) di tua spettanza, che sarà resa disponibile dall'ente previdenziale sul sito www.pensionati.intesianpaolo.com entro i termini di legge previsti.

Fermo restando che la CU si considera consegnata nel momento in cui viene messa a disposizione sul Portale, sarà cura del sottoscritto visualizzare, stampare e salvare la

FAQ PORTALE DELL'ISCRITTO

certificazione unica dei redditi di lavoro dipendente, pensione ed assimilati (CU), manlevando da qualsiasi altro obbligo di invio della relativa documentazione il Sostituto d'imposta ossia Società/Ente/Fondo pagatore ed Intesa Sanpaolo S.p.a. Nel caso di motivata impossibilità di accesso temporaneo al Portale, correlata all'urgenza di entrare in possesso del modello CU, viene prevista la facoltà di avanzare richiesta di consegna del modello CU in formato cartaceo, scrivendo al Fondo pensioni cui risulta iscritto.

- ✓ cliccare sul pulsante "**ACCETTA E PROSEGUI**"

Nella pagina successiva procedere con l'inserimento di una domanda di sicurezza che ti consentirà al bisogno di recuperare la tua password.

Una volta completato l'iter, potrai accedere alle funzionalità del Portale.

Per coloro che percepiscono una prestazione pensionistica integrativa, se non completano la registrazione non potranno più visualizzare i propri documenti sul Portale, mentre la certificazione fiscale ed i prospetti COVIP continueranno ad essere inviati in formato cartaceo.

Ti ricordiamo che esistono delle condizioni "minimali" per la corretta visualizzazione e navigazione nel Portale (vedere specifica FAQ).

D: Se percepisco una prestazione pensionistica integrativa, non riceverò più il cedolino cartaceo?

R: No, il cedolino cartaceo è stato eliminato dall'anno 2014.

D: Se percepisco una prestazione pensionistica integrativa, posso chiedere la stampa del cedolino cartaceo al Fondo o altrove?

R: No, il cedolino cartaceo non è più disponibile.


D: Se percepisco una prestazione pensionistica integrativa, da quale giorno del mese è consultabile il cedolino sul Portale?

R: Il tuo cedolino sarà disponibile ogni mese dalla data di accredito (pari alla data valuta) in conto corrente.

D: Se percepisco una prestazione pensionistica integrativa, sarò avvertito quando il cedolino mensile sarà disponibile sul Portale?

R: Sì, ti arriverà una email automatica da portaledelliscritto.intesasanpaolo@datamanagement.it per informarti che il cedolino è stato pubblicato e quindi è disponibile per essere visualizzato, stampato e/o salvato su proprio dispositivo.

D: Se percepisco una prestazione pensionistica integrativa, cosa devo fare per visualizzare il mio cedolino?

R: Dopo esserti registrato, sarà a disposizione una sezione "Cedolini" con all'interno l'elenco dei tuoi cedolini. A fianco ad ogni documento disponibile troverai il simbolo 

Cliccare sul simbolo per poter visualizzare il proprio cedolino, salvarlo sul proprio dispositivo, stamparlo. Per ulteriori informazioni consultare il manuale allo specifico capitolo oppure per ricevere assistenza per le operazioni di registrazione al Portale dovrai rivolgerti al numero 081 / 25231.11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 oppure scrivere all'indirizzo pensionati@intesasanpaolo.com avendo cura di riportare sempre il codice fiscale

D: Quali altri documenti saranno disponibili sul Portale?

R: Per chi percepisce una prestazione pensionistica integrativa:

- Certificazione Unica nella sezione "Certificazione Fiscale"
- "Prospetto delle prestazioni pensionistiche – fase di erogazione" nella sezione "Prospetti Covip".

Per l'iscritto che non percepisce ancora una prestazione integrativa:

FAQ PORTALE DELL'ISCRITTO

- “Prospetto delle prestazioni pensionistiche – fase di accumulo” nella sezione “Prospetti Covip”.

Nella sezione “Novità” sono disponibili tutte le informative che in precedenza erano inserite nella seconda pagina del cedolino e altre comunicazioni da parte dei Fondi pensione di interesse generale.

D: Quali altre funzionalità avrà il Portale?

R: Dopo aver completato la registrazione, potrai cambiare autonomamente la tua email o recapito telefonico tramite la funzione “**cambia dati**”; sarà possibile inoltre cambiare la propria password tramite la funzione “**cambia password**” e cambiare la domanda / risposta di sicurezza tramite la funzione “**cambia domanda**”.

Sarà altresì possibile inviare segnalazioni, richieste di chiarimento, variazioni anagrafiche, variazioni del conto corrente di accredito della pensione integrativa o documentazione per aggiornare la tua posizione previdenziale.

Per ulteriori informazioni consultare il manuale allo specifico capitolo oppure per ricevere assistenza per le operazioni di registrazione al Portale dovrai rivolgerti al numero 081 / 25231.11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 oppure scrivere all'indirizzo pensionati@intesanpaolo.com avendo cura di riportare sempre il codice fiscale.

D: In caso di decesso dell'iscritto è ancora possibile accedere al Portale da parte degli eredi in possesso del codice utente e password?

R: No, in caso di decesso dell'iscritto l'accesso al Portale viene bloccato

D: Posso contattare il servizio di assistenza al numero 081 / 25231.11 o tramite email pensionati@intesanpaolo.com per chiedere qualsiasi informazione?

R: Per chi è già registrato al Portale, le richieste di informazioni devono essere inoltrate attraverso la nuova sezione “Ticket/Invio segnalazioni”, selezionando dal menu a tendina l'opzione di interesse. Chi non è registrato al Portale, può rivolgersi alla struttura di Help Desk per richieste di informazioni.

D: Ho provato ad entrare sul Portale ma non riesco ad accedere e compare il messaggio “Autenticazione fallita per inutilizzo oltre i 180 giorni”, cosa devo fare?

R: per motivi di sicurezza l'utenza (C.F.) viene disabilitata automaticamente dopo 180 giorni (6 mesi) di mancato utilizzo. Per poter essere nuovamente abilitato all'accesso al Portale contattare l'assistenza al numero 081 / 25231.11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 oppure scrivere all'indirizzo pensionati@intesanpaolo.com avendo cura di riportare sempre il codice fiscale.

D: Il prospetto COVIP mi sarà sempre inviato per posta o sarà disponibile soltanto on line?

R: Una volta completata la registrazione potrai visualizzare e scaricare in formato elettronico il prospetto COVIP direttamente dal Portale.

Se non porterai a termine la registrazione il prospetto COVIP ti sarà spedito in formato cartaceo a casa.

D: Se percepisco una prestazione pensionistica integrativa, la certificazione fiscale mi sarà sempre inviata per posta o sarà disponibile soltanto on line?

R: Una volta completata la registrazione potrai visualizzare e scaricare in formato elettronico la Certificazione fiscale direttamente dal Portale.

Se non porterai a termine la registrazione la Certificazione fiscale ti sarà spedita in formato cartaceo a casa.

D: Vorrei ricevere copia CU anni precedenti, a chi mi devo rivolgere?

R: **Per chi non è registrato al Portale dell'iscritto**, deve essere inviata, all'indirizzo email pensionati@intesanpaolo.com, una richiesta firmata contenente i tuoi dati anagrafici ed il codice

FAQ PORTALE DELL'ISCRITTO

fiscale, con la quale richiedi l'invio del/i duplicato/i della/e CU anni precedenti (indicando gli anni richiesti) allegando copia del tuo documento d'identità in corso di validità.

FAQ PORTALE DELL'ISCRITTO

D: Come faccio a ricevere la certificazione fiscale dell'Inps?

R: La certificazione fiscale per le prestazioni erogate dall'INPS può essere scaricata dal sito dell'Istituto www.inps.it oppure richiesta alla sede Inps di competenza, ad un ufficio postale, ad un patronato o ad un CAF; è inoltre disponibile il **numero verde 800434320** con il quale la CU arriva direttamente a mezzo posta (il servizio è gratuito solo dopo i 75 anni).

D: Quale sostituto d'imposta deve essere indicato sul modello 730?

R: Se si è titolare di trattamento previdenziale INPS, il modello 730 dovrà essere compilato riportando nel quadro "Dati del sostituto d'imposta che effettuerà il conguaglio" i dati presenti nella Certificazione Unica: **Codice fiscale 80078750587 - ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE, VIA CIRO IL GRANDE, 21 - 00144 ROMA.**

Nei soli casi in cui si sia **ESCLUSIVAMENTE** titolare di trattamento previdenziale integrativo dovranno essere indicati i dati del sostituto d'imposta (la Banca o il Fondo erogatori della pensione integrativa) indicato nella Certificazione Unica ricevuta.

D: Potrò usufruire dell'assistenza fiscale erogata dall'Azienda?

R: Come avvenuto negli ultimi anni, non sarà possibile fornire assistenza fiscale diretta ai pensionati, i quali - se interessati al servizio 730 - dovranno rivolgersi esclusivamente ad un CAF ovvero ad un Patronato.

D: Se percepisco una prestazione pensionistica integrativa, a chi posso rivolgermi per ricevere assistenza e chiarimenti sui dati presenti nella Certificazione Fiscale?

R: **Per chi è già registrato al Portale, le richieste di assistenza devono essere inoltrate attraverso la nuova sezione "Ticket/Invio segnalazioni", selezionando dal menu a tendina l'opzione di interesse.** Per chi non è registrato al Portale, contattare l'assistenza al numero 081 / 25231.11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 oppure scrivere all'indirizzo pensionati@intesasanpaolo.com avendo cura di riportare sempre il codice fiscale.

D: Ho completato la mia registrazione ma ho cambiato idea e vi chiedo di cancellare la mia iscrizione al Portale

R: La cancellazione dal servizio è possibile tramite invio per email o posta ordinaria di specifica richiesta. Allegato alle FAQ (allegato 1) è disponibile il facsimile di richiesta con tutte le informazioni che deve conoscere prima di procedere con la cancellazione.

Spett.le

.....
.....

c/o Intesa Sanpaolo
Pensioni e Operations Welfare
Via Toledo 177/178
80134 – NAPOLI
pensionati@intesasanpaolo.com

Oggetto: RICHIESTA CANCELLAZIONE ISCRIZIONE PORTALE DELL'ISCRITTO

IL/LA SOTTOSCRITTO/A _____
COD. FISCALE _____ CID (facoltativo) _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL ___/___/_____

a seguito di sopravvenute criticità nell'utilizzo del Portale dell'Iscritto all'indirizzo www.pensionati.intesasanpaolo.com a cui si è iscritto

CHIEDE

la cancellazione dell'iscrizione dal sopra menzionato Portale dell'Iscritto.

PRENDE ATTO

- che i cedolini, laddove è pensionato, sono disponibili solo online, in formato elettronico, pertanto rinuncia alla relativa consultazione;
- che le comunicazioni inerenti il cedolino, laddove è pensionato, dal parte del fondo pensione o di Intesa Sanpaolo, sono disponibili solo online in formato elettronico, pertanto rinuncia alla relativa consultazione;
- che riceverà per posta ordinaria, la certificazione fiscale annuale e/o i prospetti Covip in formato cartaceo all'indirizzo di domicilio postale comunicato al fondo pensione;
- che mi sarà comunicata l'avvenuta cancellazione, al seguente indirizzo email: _____

Allega copia del documento di identità in corso di validità

Luogo e Data _____ Firma _____

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

1. Il destinatario della richiesta è il proprio Fondo Pensione; inserire la denominazione del Fondo nelle righe a disposizione.
2. Modalità di invio: inviare a Intesa Sanpaolo per email o posta ordinaria, i cui riferimenti sono già precompilati.
3. Il CID è un dato facoltativo; se presente deve essere quello presente sul proprio cedolino.
4. Indicare indirizzo email per ricevere comunicazione di avvenuta cancellazione
5. Indicare luogo data e firmare
6. Allegare fotocopia di un documento di identità valido
7. La presente pagina di istruzioni non deve essere inviata