



SICUREZZA AREA CLIENTI

Guida al sistema di autenticazione per l'utilizzo
del tuo Internet Banking

[PREMESSA](#)

[SCEGLI LO STRUMENTO DI AUTENTICAZIONE](#)

[APP VIP ACCESS](#)

[ACCESSO AREA CLIENTI](#)

[DISPOSIZIONE DI UN BONIFICO](#)

[OTP SMS](#)

[ACCESSO AREA CLIENTI](#)

[DISPOSIZIONE DI UN BONIFICO](#)

[RISPOSTE ALLE DOMANDE FREQUENTI](#)

Assistenza Clienti

800 519 155 premere il tasto 3

39 0571 020 800 per chi chiama dall'estero

Dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 22.30

e il sabato dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 20.00.

PREMESSA

Con l'entrata in vigore anche in Italia della Direttiva Europea sui Servizi di Pagamento, nota come PSD2, sono stati introdotti stringenti standard di sicurezza per l'accesso all'Area Clienti (Internet Banking) e per la disposizione di pagamenti online.

A partire dal 14 settembre 2019 è obbligatoria l'Autenticazione Forte (*Strong Customer Authentication*). L'Autenticazione Forte è un sistema di sicurezza che permette di identificare e autenticare in maniera univoca il cliente e l'operazione, riducendo i rischi legati all'accesso ai propri conti online e all'esecuzione di operazioni fraudolente da parte di soggetti terzi non autorizzati.

SCEGLI LO STRUMENTO DI AUTENTICAZIONE

Per poter ottemperare ai requisiti della PSD2 e garantirti una maggiore sicurezza in fase di accesso e di conferma delle operazioni dall'Area Clienti, Banca Etica mette a disposizione dei propri clienti un'autenticazione a "due fattori":

PRIMO FATTORE:

- **PASSWORD** - Autenticazione con inserimento di una password, che solo tu conosci.

SECONDO FATTORE:

Per il secondo fattore puoi scegliere tra:

- **APP** - Accesso e autorizzazione operazioni di pagamento attraverso la ricezione di una notifica sul proprio dispositivo mediante l'applicazione VIP Access, senza costi aggiuntivi.

o in alternativa

- **SMS** - Ricezione del codice di sicurezza attraverso un messaggio sms sul tuo dispositivo. Per questo servizio è previsto un costo secondo quanto riportato nel contratto da te sottoscritto.

In questa guida troverai il dettaglio delle modalità di autenticazione a seconda dello strumento di sicurezza che sceglierai di utilizzare.

APP VIP ACCESS

1. SCARICA L'APPLICAZIONE

Scarica l'app VIP ACCESS di Symantec sul tuo **smartphone** o **tablet** e segui la procedura di installazione guidata. L'app è gratuita e disponibile su App Store e Google play.



ATTENZIONE. L'applicazione funziona solo in presenza di copertura rete internet. Inoltre, per il corretto funzionamento del sistema è importante abilitare la ricezione delle notifiche sul proprio dispositivo.

2. CONFIGURA IL DISPOSITIVO

Accedi all'Area Clienti inserendo Codice utente e Password. Clicca su **Dati Personali** > **"DISPOSITIVI DI SICUREZZA"**



Dati Personali



Per aprire la schermata di configurazione clicca su **“NUOVO DISPOSITIVO”**.

Dati Personali

STATO UTENTE: **ATTIVO**

ID CRED.	NOME	STATO	PUSH
----------	------	-------	------

NUOVO DISPOSITIVO

Tieni vicino a te il tuo smartphone o tablet e avvia l'app VIP Access per acquisire i dati necessari: ID CREDENZIALI e CODICE DI SICUREZZA.

Inserisci i dati generati dall'applicazione VIP Access dove richiesti nella videata Dati Personali.



Dati Personali

Qui potrai passare dalla modalità sms alla modalità App e collegare fino a 5 dispositivi. Ti ricordiamo che puoi scaricare l'app Vip Access di Symantec su smartphone e tablet. Procedi seguendo le istruzioni riportate di seguito

Inserisci il codice ID Credenziali che si trova in alto sull'App VIP Access

Scegli e inserisci il nome con cui riconoscere il tuo dispositivo

Inserisci nel campo il codice generato dall'App VIP Access da registrare

attendi la generazione del codice di sicurezza successivo e inseriscilo nel campo

REGISTRA

Clicca su **“REGISTRA”** e subito dopo su **“GENERA CODICE DI SICUREZZA”**.
Inserisci il Codice di Sicurezza ricevuto tramite sms e clicca su **“CONFERMA”**.

L'operazione è conclusa!

A questo punto il sistema è configurato e potrai ricevere le notifiche direttamente nell'App.

ATTENZIONE:

- Hai un tablet, o un altro smartphone? Ricordati che **puoi abbinare al tuo conto ben cinque dispositivi**.
 - In caso di errore nella digitazione dei codici è possibile inserirli nuovamente fino a un massimo di 5 tentativi, poi il sistema si bloccherà. Per procedere con lo sblocco chiama il numero verde Assistenza Clienti 800 519 155 (dall'estero +39 0571 020800).
-

3. USA L'APPLICAZIONE

Per il corretto funzionamento del sistema con App VIP Access è necessario:

- abilitare la ricezione delle notifiche
- avere la copertura della rete internet attiva sul proprio dispositivo.

ESEMPI DI UTILIZZO

ACCESSO AREA CLIENTI

1. ACCESSO

Accedi all'Area Clienti inserendo:

- Codice di accesso
- Password



Dopo aver cliccato su ENTRA, apparirà questo messaggio di invio notifica al tuo smartphone.

In contemporanea riceverai una notifica su tutti i dispositivi, da te configurati con l'app VIP Access, dove ti viene richiesta la Conferma Login.



2. CONFERMA LOGIN

A questo punto puoi procedere cliccando il pulsante di accettazione.



Complimenti!

L'autenticazione è andata a buon fine.

Ora puoi operare all'interno della tua Area Clienti.

ATTENZIONE: COSA SUCCEDA SE NON CONFERMI LA NOTIFICA NEI TEMPI PREDEFINITI?

Le notifiche sono disponibili per un periodo di tempo limitato. Trascorso il tempo predefinito, la notifica scade e ti viene data la possibilità di richiederne una nuova oppure di ricevere un sms sul numero principale registrato.




Dopo 5 avvisi consecutivi l'invio di nuove notifiche viene bloccato per un'ora e potrai richiedere l'invio del codice di sicurezza tramite sms.



Inserisci il codice di sicurezza che hai ricevuto via sms nell'apposito campo e clicca su CONFERMA.

UN'ULTIMA OPERAZIONE PRIMA DI COMINCIARE

 Inserisci il codice ricevuto per Sms:

CONFERMA

non hai ricevuto l'SMS? [reinvia SMS](#)

ESEMPI DI UTILIZZO

DISPOSIZIONE DI UN BONIFICO

Per finalizzare qualsiasi operazione dispositiva (bonifico, MAV, Rav, F24, RiBa, ricariche) è richiesta l'autenticazione a due fattori. Qui ti riportiamo un esempio di disposizione bonifico da approvare con VIP Access.

Accedi alla sezione "Bonifici" e seleziona "Bonifico". Compila i campi del bonifico e clicca su "CONTINUA".



INSERIMENTO DEI DATI DEL NUOVO DESTINATARIO

ATTENZIONE: PER EFFETTUARE BONIFICI VALIDI PER LE DETRAZIONI FISCALI UTILIZZARE L'APPPOSITO SERVIZIO

Iban Beneficiario	<input type="text" value="IT24R0501812100000000000000"/>		
Intestazione Beneficiario	<input type="text" value="Mario Rossi"/>		
Causale	<input type="text" value="Affitto"/>		
Importo	<input type="text" value="500"/>	€	(Max. 10.000,00 €)
Data Bonifico ⁽¹⁾	<input type="text"/>		
Email ⁽²⁾	<input type="text"/>		
Aggiungere il Beneficiario alla Rubrica?	<input type="checkbox"/>		

⁽¹⁾ campo da valorizzare solo se si intende posticipare la data di esecuzione del bonifico. La data indicata corrisponde alla data valuta del beneficiario. E' possibile indicare una data, NON festiva, a partire dal secondo giorno lavorativo successivo a quella odierna e fino ad un massimo di 30 giorni. In assenza della liquidità alla data di esecuzione, l'ordine di bonifico non sarà eseguito.

⁽²⁾ se indicato, verrà inviata una email di notifica anche al beneficiario.

Eventuali operazioni di importi pari o superiori a 5.000 euro per conto di terzi possono essere disposte unicamente presso le Filiali. La normativa prevede infatti, che la banca identifichi in modo univoco il soggetto per conto del quale viene eseguito un bonifico se è diverso dal titolare del conto di addebito.

GENTILE CLIENTE, LA INFORMIAMO CHE CON IL SERVIZIO 'BONIFICO EUROPEO UNICO' È POSSIBILE DISPORRE PAGAMENTI ESCLUSIVAMENTE IN EURO VERSO LE BANCHE CHE ADERISCONO AL PROGRAMMA SEPA (SINGLE EURO PAYMENTS AREA - AREA UNICA PER I PAGAMENTI IN EURO). PER LA LISTA DEI PAESI ADERENTI CLICCARE SULL'ICONA ACCANTO A 'IBAN BENEFICIARIO'. INOLTRE LA INFORMIAMO CHE IN CONSEGUENZA DELLE REGOLE DI SCAMBIO DEI BONIFICI TRA BANCHE, ED IN APPLICAZIONE DELLE NORME LEGISLATIVE SULL'ESECUZIONE DEI PAGAMENTI LE POTREMO GARANTIRE LA TRASMISSIONE NELLA STESSA GIORNATA DEI BONIFICI SOLO SE GLI STESSI VERRANNO IMMESSI ENTRO LE ORE 15:00. I BONIFICI IMMESSI DURANTE IL SABATO E NEI GIORNI FESTIVI VERRANNO TRASMESSI NELLA PRIMA GIORNATA LAVORATIVA SUCCESSIVA.

CONTINUA

Apparirà il riepilogo dell'operazione. Controlla che i dati inseriti siano corretti.

Bonifici - Bonifico

CONFERMA OPERAZIONE

Iban Addebito	IT24R0501812100000000000000	Intestato a	Mario Rossi
Iban Beneficiario	IT24R0501812100000000000000	Int. Beneficiario	Mario Rossi
Causale	Affitto	Importo	500,00 €
Bic Beneficiario	CCRTIT2T84A	Paese Beneficiario	ITALIA
Banca Beneficiario	BANCA POPOLARE ETICA	Filiale Banca Beneficiario	SEDE VIA NICCOLO' TOMMASEO, 7 35131 PADOVA PD
Data Bonifico	22/08/2019	Email	

INDIETRO

Inserisci la Password di accesso:

VERIFICA

Nella schermata di conferma dell'operazione **inserisci la "Password di accesso" che utilizzi per entrare nella tua Area Clienti** e clicca su VERIFICA.

Bonifici - Bonifico

CONFERMA OPERAZIONE

Iban Addebito	IT24R0501812100000000000000	Intestato a	Mario Rossi
Iban Beneficiario	IT24R0501812100000000000000	Int. Beneficiario	Mario Rossi
Causale	Affitto	Importo	500,00 €
Bic Beneficiario	CCRTIT2T84A	Paese Beneficiario	ITALIA
Banca Beneficiario	BANCA POPOLARE ETICA	Filiale Banca Beneficiario	SEDE VIA NICCOLO' TOMMASEO, 7 35131 PADOVA PD
Data Bonifico	22/08/2019	Email	



Notifica inviata; hai a disposizione 24 secondi per accettarla...

Conferma la notifica dall'app Vip Access.



Attendi l'esito dell'operazione.

Iban Addebito
IT24R0501812100000000000000

Intestato a
Mario Rossi

Iban Beneficiario
IT24R0501812100000000000000

Intestazione Beneficiario
Mario Rossi

Causale
Affitto

OPERAZIONE EFFETTUATA



Importo
500,00 €

Bic Beneficiario
CCRTIT2T84A

Paese Beneficiario
ITALIA

Banca Beneficiario
BANCA POPOLARE ETICA

Filiale Banca Beneficiario
SEDE VIA NICCOLO' TOMMASEO, 7 35131 PADOVA PD

RICORDA:

Le notifiche hanno una durata temporanea. Allo scadere della validità apparirà il pulsante "INVIA SMS" per ricevere un Codice di Sicurezza via messaggio sms sul dispositivo che hai registrato.

OTP SMS

In assenza di VIP ACCESS il Codice di Sicurezza può essere trasmesso tramite messaggio sms sul tuo cellulare. In questo caso riceverai il codice temporaneo sul numero di cellulare primario.

ATTENZIONE

- Per il corretto funzionamento è necessaria la copertura di rete telefonica.
- Il servizio è a pagamento secondo quanto previsto dal contratto di conto corrente da te sottoscritto.

ESEMPI DI UTILIZZO

ACCESSO AREA CLIENTI

Accedi all'Area Clienti inserendo:

- Codice di accesso
- Password



Entra nella tua Area Clienti

ENTRA

Hai bisogno di aiuto?



Tieni a portata di mano il tuo telefono cellulare. Riceverai automaticamente un sms contenente il codice di sicurezza sul numero di cellulare principale da te configurato.



Per proseguire inserisci il Codice di Sicurezza ricevuto via messaggio sms e clicca su CONFERMA.

The image shows the Banca Etica Area Clienti login interface. At the top left is the Banca Etica logo with 'AREA CLIENTI' underneath. At the top right is a power icon. Below the header, a grey box contains the text: 'Per poter accedere, è necessario autenticare l'accesso tramite Codice di Sicurezza'. Underneath this text, there is a label 'Codice di Sicurezza:' followed by a text input field. To the right of the input field is a yellow button with the text 'CONFERMA' in black.

Complimenti!

L'autenticazione è andata a buon fine.

Ora puoi operare all'interno della tua Area Clienti.

ATTENZIONE: COSA SUCCEDDE SE INSERISCI UN CODICE ERRATO?

Se inserisci un codice errato, il sistema ti riporta il messaggio "Autenticazione Fallita" e ti consente di tornare alla pagina iniziale.

Ricorda:

Sono consentiti al massimo 5 errori, dopo di che l'accesso si blocca rendendo necessario lo sblocco delle credenziali.

Per poter accedere, è necessario autenticare l'accesso tramite Codice di Sicurezza



AUTENTICAZIONE FALLITA

[TORNA ALLA LOGIN](#)

ESEMPI DI UTILIZZO

DISPOSIZIONE DI UN BONIFICO

Per finalizzare qualsiasi operazione dispositiva (bonifico, MAV, Rav, F24, RiBa, ricariche) è richiesta l'autenticazione a due fattori. Qui ti riportiamo un esempio di disposizione bonifico da approvare con il Codice di Sicurezza che riceverai via messaggio sms.

Accedi alla sezione "Bonifici" e seleziona "Bonifico". Compila i campi del bonifico e clicca su "CONTINUA".



INSERIMENTO DEI DATI DEL NUOVO DESTINATARIO

ATTENZIONE: PER EFFETTUARE BONIFICI VALIDI PER LE DETRAZIONI FISCALI UTILIZZARE L'APPOSITO SERVIZIO

Iban Beneficiario	<input type="text" value="IT24R0501812100000000000000"/>		
Intestazione Beneficiario	<input type="text" value="Mario Rossi"/>		
Causale	<input type="text" value="Affitto"/>		
Importo	<input type="text" value="500"/>	€	(Max. 10.000,00 €)
Data Bonifico ⁽¹⁾	<input type="text"/>		
Email ⁽²⁾	<input type="text"/>		
Aggiungere il Beneficiario alla Rubrica?	<input type="checkbox"/>		

⁽¹⁾ campo da valorizzare solo se si intende posticipare la data di esecuzione del bonifico. La data indicata corrisponde alla data valuta del beneficiario. E' possibile indicare una data, NON festiva, a partire dal secondo giorno lavorativo successivo a quella odierna e fino ad un massimo di 30 giorni. In assenza della liquidità alla data di esecuzione, l'ordine di bonifico non sarà eseguito.

⁽²⁾ se indicato, verrà inviata una email di notifica anche al beneficiario.

Eventuali operazioni di importi pari o superiori a 5.000 euro per conto di terzi possono essere disposte unicamente presso le Filiali. La normativa prevede infatti, che la banca identifichi in modo univoco il soggetto per conto del quale viene eseguito un bonifico se è diverso dal titolare del conto di addebito.

GENTILE CLIENTE, LA INFORMIAMO CHE CON IL SERVIZIO 'BONIFICO EUROPEO UNICO' È POSSIBILE DISPORRE PAGAMENTI ESCLUSIVAMENTE IN EURO VERSO LE BANCHE CHE ADERISCONO AL PROGRAMMA SEPA (SINGLE EURO PAYMENTS AREA - AREA UNICA PER I PAGAMENTI IN EURO). PER LA LISTA DEI PAESI ADERENTI CLICCARE SULL'ICONA ACCANTO A 'IBAN BENEFICIARIO'. INOLTRE LA INFORMIAMO CHE IN CONSEGUENZA DELLE REGOLE DI SCAMBIO DEI BONIFICI TRA BANCHE, ED IN APPLICAZIONE DELLE NORME LEGISLATIVE SULL'ESECUZIONE DEI PAGAMENTI LE POTREMO GARANTIRE LA TRASMISSIONE NELLA STESSA GIORNATA DEI BONIFICI SOLO SE GLI STESSI VERRANNO IMMESSI ENTRO LE ORE 15:00. I BONIFICI IMMESSI DURANTE IL SABATO E NEI GIORNI FESTIVI VERRANNO TRASMESSI NELLA PRIMA GIORNATA LAVORATIVA SUCCESSIVA.

CONTINUA

Nella schermata di conferma dell'operazione **inserisci la "Password di accesso" che utilizzi per entrare nella tua Area Clienti** e clicca su VERIFICA.

Bonifici - Bonifico

CONFERMA OPERAZIONE

Iban Addebito	IT24R0501812100000000000000	Intestato a	Mario Rossi
Iban Beneficiario	IT24R0501812100000000000000	Int. Beneficiario	Mario Rossi
Causale	Affitto	Importo	500,00 €
Bic Beneficiario	CCRTIT2T84A	Paese Beneficiario	ITALIA
Banca Beneficiario	BANCA POPOLARE ETICA	Filiale Banca Beneficiario	SEDE VIA NICCOLO' TOMMASEO, 7 35131 PADOVA PD
Data Bonifico	22/08/2019	Email	

INDIETRO

Inserisci la Password di accesso:

VERIFICA

Attendi l'arrivo del Codice di Sicurezza e della sintesi dell'operazione che stai per confermare via messaggio sms sul tuo smartphone.



Digita il codice ricevuto e premi **CONFERMA**.

Bonifici - Bonifico

CONFERMA OPERAZIONE

Iban Addebito	IT24R0501812100000000000000	Intestato a	Mario Rossi
Iban Beneficiario	IT24R0501812100000000000000	Int. Beneficiario	Mario Rossi
Causale	Affitto	Importo	500,00 €
Bic Beneficiario	CCRTIT2T84A	Paese Beneficiario	ITALIA
Banca Beneficiario	BANCA POPOLARE ETICA	Filiale Banca Beneficiario	SEDE VIA NICCOLO' TOMMASEO, 7 35131 PADOVA PD
Data Bonifico	22/08/2019	Email	

INDIETRO



Inserisci il codice ricevuto per Sms:

CONFERMA

non hai ricevuto l'SMS? [reinvia SMS](#)

Attendi l'esito dell'operazione.

Iban Addebito
IT24R0501812100000000000000

Intestato a
Mario Rossi

Iban Beneficiario
IT24R0501812100000000000000

Intestazione Beneficiario
Mario Rossi

Causale
Affitto

OPERAZIONE EFFETTUATA



Importo
500,00 €

Bic Beneficiario
CCRTIT2T84A

Paese Beneficiario
ITALIA

Banca Beneficiario
BANCA POPOLARE ETICA

Filiale Banca Beneficiario
SEDE VIA NICCOLO' TOMMASEO, 7 35131 PADOVA PD

RISPOSTE ALLE DOMANDE FREQUENTI

1. Quanti dispositivi posso associare alla mia utenza Area Clienti?

Puoi associare alla tua utenza Area Clienti un massimo di 5 dispositivi.

Se hai raggiunto il numero massimo di dispositivi associati, per continuare accedi all'Area Clienti da browser web ed elimina uno dei precedenti.

2. Voglio bloccare il mio utente, come posso fare?

Per procedere con il blocco contatta il numero verde Assistenza Clienti 800 519 155 (dall'estero +39 0571 020800).

3. Quanto costa l'invio del Codice di Sicurezza via messaggio sms?

Il costo del servizio invio Codice di Sicurezza via sms sarà addebitato in base a quanto previsto nel proprio contratto.

4. Su quale numero di telefono riceverò l'sms? Posso indicare un nuovo numero al momento della richiesta di invio dell'sms?

Riceverai il Codice di Sicurezza via sms sul numero di cellulare primario associato alla tua utenza. Non è quindi possibile inserire un numero diverso per la ricezione del messaggio. Se non disponi più di tale numero modifica il numero primario dal menu Dati Personali > Registrazione telefono o chiama la tua Filiale o il numero verde 800 893 233.

5. Il mio dispositivo ha le notifiche push disabilitate. Che cosa posso fare?

Se il tuo dispositivo non può ricevere notifiche, alla scadenza della notifica potrai scegliere di ricevere un sms contenente il codice OTP da inserire per la verifica. Ti consigliamo di rimuovere l'associazione con il dispositivo in modo da ricevere automaticamente l'sms con il codice OTP. Il dispositivo senza possibilità di ricevere notifiche non è utile per poter completare le operazioni sull'Area Clienti.

6. Ho ricevuto la notifica, ma non ho confermato nei tempi consentiti. Cosa posso fare?

Se non confermi la notifica durante il suo percorso di validità, l'autenticazione fallisce e ti apparirà un messaggio in cui potrai scegliere se ricevere una nuova notifica oppure richiedere un Codice di Sicurezza via sms. Ricordati che le notifiche hanno validità temporanea. Se entro il lasso di tempo consentito non rispondi in modo affermativo o negativo, dovrai ripetere la procedura.

7. Dopo quanto tempo ricevo l'sms sul dispositivo?

Generalmente la notifica o l'sms arrivano entro pochi secondi dalla richiesta. Se questo non dovesse avvenire, verifica la qualità del segnale sul tuo telefono e richiedi un nuovo invio cliccando sulla voce "Reinvia sms".

8. Ho sbagliato più volte l'inserimento del Codice di Sicurezza e adesso risulta bloccato, come mi comporto?

Per procedere con lo sblocco chiama il numero verde Assistenza Clienti 800 519 155 (dall'estero +39 0571 020800).

9. In fase di autorizzazione di un'operazione dispositiva, cosa succede se sbaglio l'inserimento del Codice di Sicurezza o non confermo la notifica?

In entrambi i casi verrai riportato alla schermata di riepilogo dell'operazione e potrai procedere di nuovo con la procedura di conferma.

10. La strong authentication funziona anche se mi trovo all'estero?

Il sistema funziona anche all'estero. E' consigliato l'utilizzo di VIP Access attraverso la connessione di una rete dati. Se utilizzi l'OTP SMS verifica in anticipo le funzionalità del tuo piano tariffario, contattando il tuo operatore telefonico (Tim, Vodafone, ecc...).

11. Ho scaricato l'App VIP Access e il mio dispositivo è abilitato alla ricezione delle notifiche, ma ricevo comunque l'sms. Come mai?

Per ricevere le notifiche non è sufficiente scaricare l'App, bisogna collegarla alla tua Area Clienti. Puoi farlo seguendo le indicazioni riportate in questa guida.

12. Come posso fare per operare sul mio conto se mi trovo in assenza di rete internet e telefonica per il mio smartphone o tablet?

Non è possibile operare sul conto in assenza di rete internet.

13. Ho un telefono nuovo, come posso attivare la strong authentication?

- Se hai già un altro dispositivo VIP Access registrato sul tuo profilo, non devi far altro che accedere alla tua Area Clienti e registrare il tuo nuovo telefono cliccando su DATI PERSONALI > DISPOSITIVI DI SICUREZZA > NUOVO DISPOSITIVO.
- Se invece l'unico dispositivo che avevi registrato era il tuo vecchio telefono dovrai chiamare il numero verde Assistenza Clienti 800 519 155 (dall'estero +39 0571 020800) che ti guiderà nel ripristino delle tue impostazioni.
- Se hai un telefono nuovo ma il numero rimane lo stesso non cambierà niente. Continuerai a ricevere i Codici di Sicurezza via sms come prima.
Attenzione: il numero di cellulare deve essere registrato nella tua Area Clienti come "primario".