

## Strong Authentication

Per aumentare il livello di sicurezza delle operazioni online, la normativa sui servizi di pagamento impone a tutti gli istituti finanziari di adottare strumenti che consentano ai clienti di **accedere alle proprie informazioni sui conti e confermare i pagamenti online** in modo ancora più sicuro.

CheBanca! ha adottato la **Strong Customer Authentication**, un sistema di autenticazione forte del cliente basato sull'uso di due o più elementi classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce, come una password o un PIN), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede, come uno smartphone o un dispositivo personale) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente, come l'impronta digitale o altri dati biometrici).

In questa guida, trovi tutte le indicazioni per **attivare e utilizzare Smart App**, la modalità di Strong Customer Authentication ideale se hai uno smartphone, perché ti consente di **autorizzare l'accesso alla tua area riservata e le operazioni disposte in autonomia** direttamente nell'**App CheBanca!**.

## Come attivare Smart App

1



### Download App

Scarica l'**App CheBanca!** da AppStore o Google Play.

2



### Attivazione Smart App

Inserisci codice cliente e codice di accesso, quindi seleziona **Attiva Smart App**.

3



### Conferma numero di telefono

Verifica il **numero di telefono** in uso per l'attivazione di Smart App, confermando le ultime 4 cifre.

4



### PIN temporaneo

Attendi di ricevere via SMS il **PIN temporaneo** di 6 cifre necessario per completare l'attivazione.

5



### Inserimento PIN temporaneo

Inserisci il **PIN temporaneo** di 6 cifre che hai ricevuto.

6



### Scegli PIN personale

Scegli e conferma il tuo **PIN personale** di 5 cifre. Da questo momento, Smart App è attiva!

Se hai necessità di **attivare Smart App con un numero di cellulare diverso** da quello censito, puoi aggiungere o modificare i tuoi contatti **anche senza Strong Customer Authentication**: vai su [clienti.chebanca.it](https://clienti.chebanca.it), inserisci codice cliente, codice di accesso e prosegui.

Entri così in **Gestione Contatti**, dove puoi aggiungere e certificare il numero su cui vuoi ricevere l'SMS per attivare Smart App. Ricorda di tenere a portata di mano il tuo **codice fiscale** e il **documento d'identità** che hai registrato in CheBanca!.

Se invece hai un'altra modalità di Strong Customer Authentication attiva, puoi gestire i tuoi contatti in Area Clienti (Il mio profilo > Gestione contatti > Contatti e alert) o nell'App CheBanca! (☰ > Profilo > Contatti).

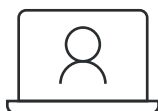
## Come autorizzare accessi e operazioni

---



### Nell'App CheBanca!

Per autorizzare il tuo accesso e le principali operazioni nell'App CheBanca!, ti basta inserire dove richiesto il **PIN personale** di 5 cifre che hai scelto all'attivazione di Smart App.



### Nell'Area Clienti

Per confermare l'accesso e le principali operazioni disposte in Area Clienti visualizzerai la richiesta di **autorizzare l'operazione dall'App CheBanca!**.

**1**

Seleziona la **notifica** che ricevi sullo smartphone su cui hai attiva Smart App. Se non hai attive le notifiche, avvia l'App CheBanca! e seleziona la funzionalità "**Autorizza Operazioni**" che trovi nell'area pre-login.

**2**

Controlla i dati dell'accesso o dell'operazione da autorizzare e, se corretti, seleziona "**Autorizza**".

**3**

Inserisci il **PIN personale** scelto all'attivazione di Smart App.

## Cosa fare se...

---

### Non vedi accessi da autorizzare?

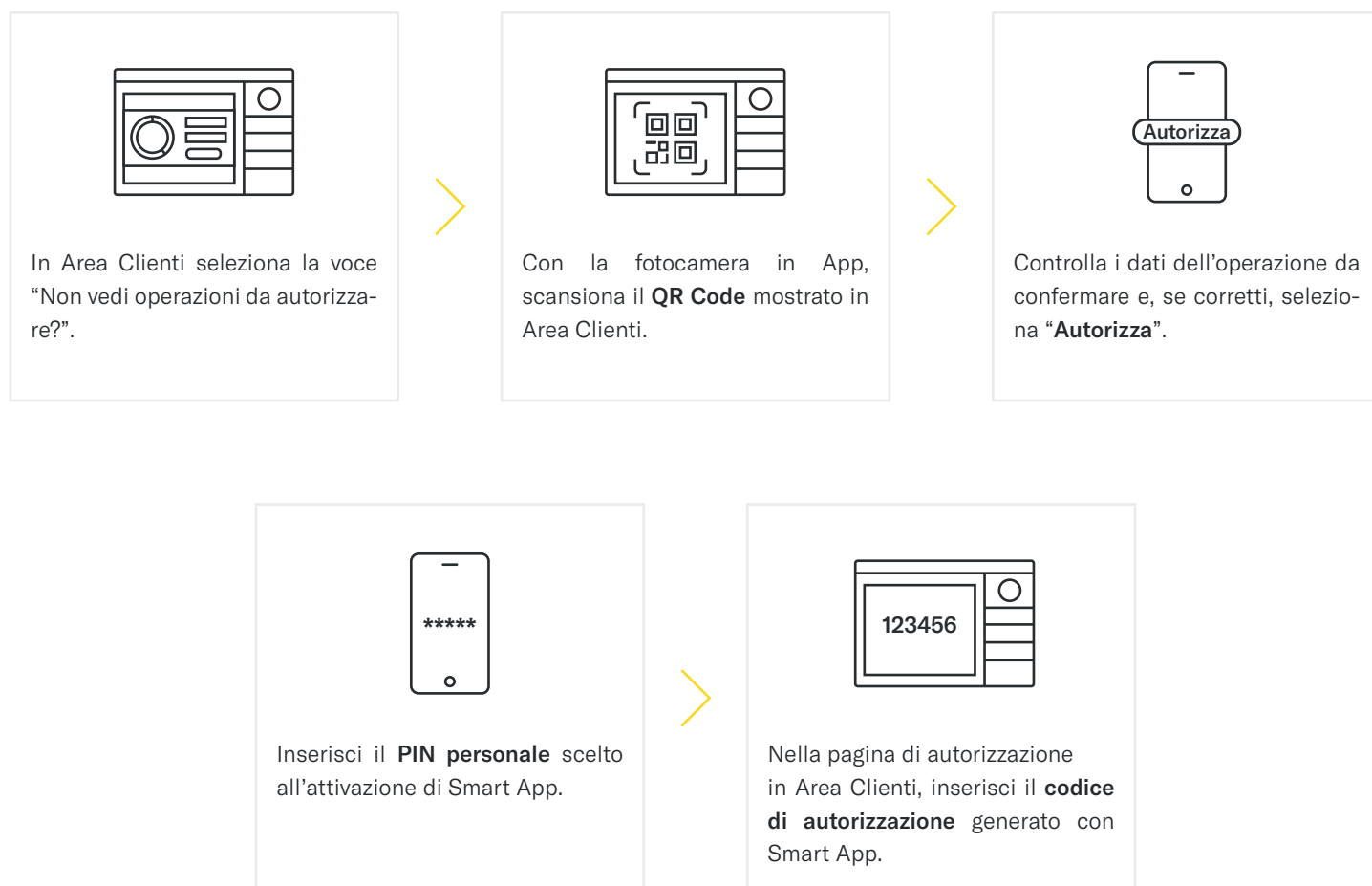
Se selezionata la notifica o la funzionalità "Autorizza Operazioni" non visualizzi alcun accesso in attesa di autorizzazione, il tuo smartphone potrebbe essere offline o non comunicare correttamente con l'Area Clienti.

In questo caso ti basta selezionare in Area Clienti la voce "Non vedi operazioni da autorizzare?": ti verrà richiesto l'inserimento di un'OTP (**One-Time Password**).

Per ottenerla, all'interno della funzionalità "Autorizza Operazioni" nell'App, seleziona la voce dedicata alla generazione delle OTP: per crearla ti basterà inserire il PIN personale che hai scelto all'attivazione di Smart App.

## Non vedi operazioni da autorizzare?

Se selezionata la notifica o la funzionalità “Autorizza Operazioni” non visualizzi alcuna operazione in attesa di autorizzazione, il tuo smartphone potrebbe essere offline o non comunicare correttamente con l’Area Clienti. In questo caso ti basta **scansionare un QR Code** per procedere con l’autorizzazione.



## Non vedi operazioni da autorizzare e non riesci a scansionare il QR Code?

Se non hai modo di scansionare il QR Code, puoi inserire manualmente il **codice identificativo dell’operazione**.

Seleziona in App la voce dedicata e digita il codice di 8 cifre che vedi in Area Clienti.

Una volta verificato il riepilogo dell’operazione, inserisci il PIN personale che hai scelto all’attivazione di Smart App: potrai così generare il codice di autorizzazione, da inserire in Area Clienti per confermare l’operazione.

## Per confermare l’operazione ti viene richiesta un’OTP?

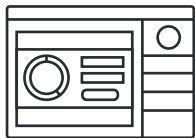
Se all’operazione che stai effettuando non è associato un codice identificativo univoco (QR Code o sequenza numerica) per autorizzarla sarà necessario inserire un’**OTP (One-Time Password)**, ossia una password “usa e getta”.

In questo caso, entra nella funzionalità “Autorizza Operazioni” dell’App e seleziona la voce dedicata alla generazione di OTP: per crearla ti basterà inserire il PIN personale che hai scelto all’attivazione di Smart App.

## Hai perso il telefono?

Se hai perso o ti hanno rubato il telefono su cui hai installato l'App CheBanca!, nessuno potrà operare sui tuoi conti se non conosce il PIN personale che hai scelto per effettuare le operazioni. È tuttavia consigliabile **bloccare Smart App**.

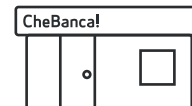
Puoi farlo in 3 modi:



Selezionando la **voce dedicata** nell'accedere all'Area Clienti, dopo aver inserito codice cliente e codice di accesso.



Contattando il **Servizio Clienti** all'800.10.10.30 (dall'estero: +39.02.32.00.41.41).



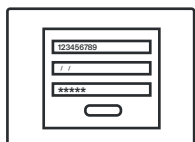
Recandoti in qualsiasi **Filiale CheBanca!**: vai su [chebanca.it](http://chebanca.it) per scoprire dove siamo.

A seguito del blocco, potrai effettuare il reset della Strong Authentication da [clienti.chebanca.it](http://clienti.chebanca.it) o tramite Servizio Clienti, quindi riattivare Smart App dall'App CheBanca!.

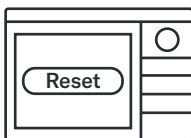
## Hai inserito troppe volte un PIN personale errato o l'hai dimenticato?

Per tutelare la sicurezza dei tuoi dati e dei tuoi prodotti, la funzionalità che consente di generare le OTP viene bloccata quando il PIN personale risulta inserito per 5 volte consecutive in modo errato. Quando il generatore delle OTP è bloccato, non è possibile confermare operazioni e pagamenti.

In questo caso, puoi effettuare il **reset** di Smart App selezionando la **voce dedicata** che trovi **nell'accedere alla tua Area Clienti**, dopo aver inserito codice cliente e codice di accesso.



Seleziona la **voce dedicata** dopo aver inserito codice cliente e codice di accesso.



Clicca su **Reset** e segui le istruzioni indicate.



Al termine del reset, riavvia l'App CheBanca! e riattiva **Smart App**.



**Ricorda:** per effettuare il reset, sono richiesti il codice fiscale e il numero del documento che hai registrato in CheBanca!. Se il documento che ci hai fornito è scaduto, puoi aggiornarlo:

- dall'**App CheBanca!**, accedendo al menù > profilo > Documento di identità
- dall'**Area Clienti**, selezionando in alto a destra Il mio profilo > Gestione profilo > I miei dati, quindi il bottone AGGIORNA DOCUMENTO

## Hai un telefono nuovo, su cui vuoi spostare Smart App?

Nessun problema! Grazie alla funzionalità di self-reset dell'App CheBanca!, **ti basta attivare Smart App sul tuo nuovo telefono**: il servizio attivo sul vecchio telefono sarà disattivato automaticamente, per garantire al meglio la tua sicurezza.

Se Smart App è stata bloccata, per riattivarla effettua prima il reset: nella pagina di accesso alla tua Area Clienti, inserisci i tuoi codici e seleziona "Devi bloccare o resettare la Strong Authentication?".

## I tuoi codici

	Composto da	Dove si trova	A cosa serve
Codice Cliente	9 cifre	Se il rapporto è stato aperto: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>online</b>, ti è stato <b>inviato per email</b>;</li><li>• <b>in Filiale</b>, ti è stato <b>consegnato in busta</b>;</li><li>• <b>al telefono</b>, ti è stato <b>spedito per posta</b>.</li></ul>	Accedere all'Area Clienti
Codice di Accesso	5 cifre	Se il rapporto è stato aperto: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>online</b>, ti è stato inviato per <b>SMS</b>;</li><li>• <b>in Filiale</b>, ti è stato <b>consegnato in busta</b>;</li><li>• <b>al telefono</b>, ti è stato <b>spedito per posta</b>.</li></ul>	Accedere all'Area Clienti
PIN temporaneo	6 cifre	Ti viene <b>inviato per SMS</b> all'attivazione di Smart App.	Attivare Smart App
PIN personale	5 cifre	Lo hai <b>scelto</b> all'attivazione di Smart App.	Confermare le operazioni

## Consigli per la tua sicurezza

- 1** Custodisci con cura i tuoi dati personali e non comunicarli a terzi.
- 2** Modifica periodicamente il codice di accesso alla tua Area Clienti.
- 3** Scarica l'App CheBanca! solo dagli store ufficiali e, quando accedi alla tua Area Clienti, verifica che la connessione sia sicura.
- 4** Per avere sotto controllo i movimenti di carte e conti, attiva gli alert gratuiti via e-mail e tramite App.
- 5** Presta attenzione alle email sospette: CheBanca! non ti chiederà mai di comunicare informazioni riservate (codici di accesso all'Area Clienti, dati delle carte) via email.

Se credi che qualcuno sia entrato in possesso dei tuoi codici di accesso o dispositivi oppure se il telefono su cui è attivo il generatore OTP è stato rubato, ti invitiamo a bloccare la tua Strong Authentication o a contattare immediatamente il **Servizio Clienti** al **numero 800.10.10.30** (dall'estero: +39 02.32000.4141).