

STRONG AUTHENTICATION

Per aumentare il livello di **sicurezza delle operazioni online**, la Banca Centrale Europea (BCE) ha invitato tutti gli istituti finanziari ad adottare nuovi strumenti che consentano ai clienti di confermare i propri pagamenti via internet in modo ancora più sicuro, contrastando in questo modo le frodi.

CheBanca! ha introdotto la **Strong Authentication**, che ti consente di **accedere ai tuoi dati riservati** e **confermare le principali operazioni online**, tramite la creazione e l'inserimento di una password "usa e getta" chiamata **OTP (One-Time Password)**.

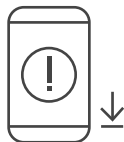







In questa guida, trovi tutte le indicazioni per attivare e utilizzare **Smart App**: la modalità di Strong Authentication ideale se hai uno smartphone, perché ti consente di generare le **OTP** direttamente nella tua **App CheBanca!**.

1 - COME ATTIVARE SMART APP

Smart App è la soluzione più semplice e veloce per sbloccare la visualizzazione dei tuoi dati riservati e confermare le principali operazioni online. Generi le **OTP** direttamente nell'**App CheBanca!**, inserendo il **PIN personale** che hai scelto all'attivazione del servizio.

Ecco come attivarla:

- 1**  **DOWNLOAD APP**
Scarica l'**App CheBanca!** da AppStore o Google Play.*
- 2**  **ATTIVAZIONE SMART APP**
Accedi con i tuoi codici e seleziona la voce **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!

Il **PIN personale** ti servirà per:

- confermare le operazioni che disponi dall'App CheBanca!
- creare, all'interno dell'App CheBanca!, le OTP necessarie per operare da Area Clienti e tramite il Servizio Clienti.

*Se hai già in uso l'App CheBanca!, puoi attivare Smart App in **Impostazioni > Attivazione Smart App**.

2 - COME CONFERMARE LE OPERAZIONI

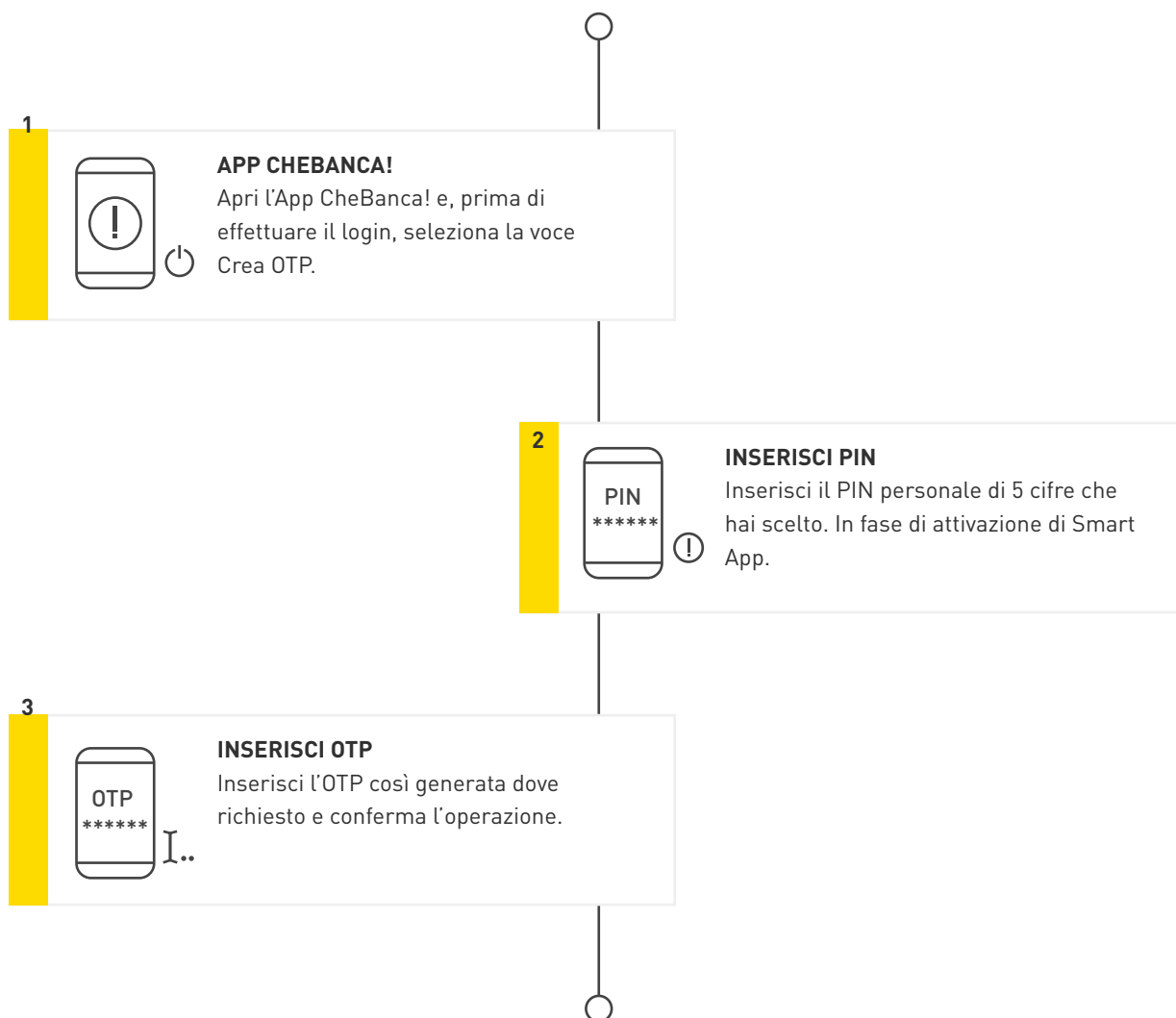
DALL'APP CHEBANCA!

Per confermare operazioni come bonifici, giroconti, ricariche, ti basta inserire dove richiesto il **PIN personale** di 5 cifre che hai scelto in fase di attivazione di Smart App.

DA AREA CLIENTI

Per sbloccare la visualizzazione dei tuoi dati riservati e confermare le principali operazioni, ti viene richiesta l'**OTP**.

PER GENERARE L'OTP:



RICORDA:

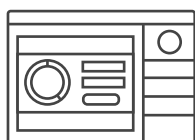
- L'OTP ha una validità di **30 secondi**. Una volta scaduta, puoi generarne una nuova con le stesse modalità.
- Smart App ti consente di generare le OTP anche in assenza di **connessione dati** sul tuo dispositivo.
- Verifica sempre di inserire il **PIN corretto**: se inserisci il PIN personale in modo errato, le OTP generate non risulteranno valide.

3 - COSA FARE SE...

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:



In autonomia dalla tua **Area Clienti**: vai nella sezione **Il mio profilo > Strong Authentication**



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

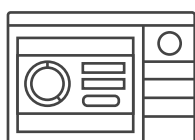


Recandoti in qualsiasi **Filiale CheBanca!**: vai su chebanca.it per scoprire dove siamo

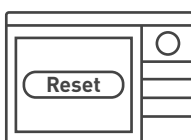
Successivamente potrai eseguire il reset di Smart App dalla tua Area Clienti, quindi riattivarla nell'App CheBanca!.

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 troppe volte 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 direttamente dalla tua **Area Clienti**:



Vai nella sezione **Il mio profilo > Strong Authentication**



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



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



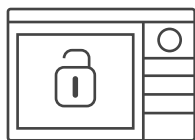
RICORDA:

Se il tuo **documento d'identità** censito in CheBanca! è scaduto, non puoi procedere in autonomia al reset di Smart App. Puoi fornirci copia del documento aggiornato:

- dall'**App**, entrando nel tuo profilo dal menù, quindi selezionando Documento di identità
- dall'**Area Clienti**, utilizzando il form presente in Contattaci > Scrivici e selezionando dal menù a tendina Ho bisogno di una informazione > Conti, codici e portabilità.

HAI UN NUOVO NUMERO DI TELEFONO?

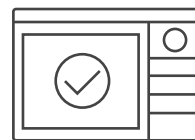
1 - Se hai un nuovo numero di telefono e **Smart App è attiva**:



Nella tua **Area Clienti**, vai nella sezione Il mio profilo > Gestione sicurezza > Contatti e alert



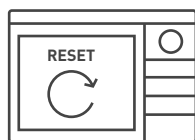
Inserisci come **numero di cellulare** principale il tuo nuovo numero



Segui la procedura per **certificare il nuovo numero** di cellulare che hai inserito



Vai quindi nella sezione **Il mio profilo > Strong Authentication**



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



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

2 - Se hai un nuovo numero di telefono e **Smart App è bloccata o non attiva**, oppure avevi attivato in precedenza la modalità di Strong Authentication con **Basic SMS**, ma non sei più in possesso del numero di telefono su cui questa era attiva:



Contatta il **Servizio Clienti** al numero **800.10.10.30** per assistenza

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.

4 - 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">• online, ti è stato inviato per email;• in Filiale, ti è stato consegnato in busta;• al telefono, ti è stato spedito per posta.	Accedere all'Area Clienti
CODICE DI ACCESSO	5 cifre	Se il rapporto è stato aperto: <ul style="list-style-type: none">• online, ti è stato inviato per SMS;• in Filiale, ti è stato consegnato in busta;• al telefono, ti è stato spedito per posta.	Accedere all'Area Clienti
PIN TEMPORANEO	6 cifre	Ti viene inviato per SMS all'attivazione di Smart App.	Attivare Smart App
PIN PERSONALE	5 cifre	Lo hai scelto all'attivazione di Smart App	<ul style="list-style-type: none">• Creare le OTP per confermare le operazioni effettuate da Area Clienti e Servizio Clienti con Smart App• Confermare le operazioni effettuate dall'App CheBanca! con Smart App
OTP	6 cifre	La generi nell'App CheBanca! con la funzione "Crea OTP" .	Confermare le operazioni

5 - 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 Cliente, 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 bloccarlo in autonomia dalla tua Area Clienti o a contattare immediatamente il **Servizio Clienti** al numero **800.10.10.30**.