

 Banca del Fucino	Manuale Utente	V2. Data emissione	14/03/2017
	SERVIZIO HOME BANKING SISTEMA DI SICUREZZA OTP/TOKEN SOFTWARE		

Installazione e utilizzo del Token virtuale



- 1. Descrizione del servizio**
- 2. Come richiedere il Token Pass**
- 3. Come attivare il Token**
- 4. Come utilizzare il Token**
- 5. Riemissione del Token**
- 6. Assegnazione nuovo Token**
- 7. Sincronizzazione del Token**
- 8. Smarrimento / furto del dispositivo ove è installata la APP del Token**
- 9. Switch da Token Software a Token Hardware**

1. Descrizione del servizio

Il sistema di sicurezza OTP/Token Software (**TOKEN PASS**) consente di generare, attraverso una APP installata sul proprio dispositivo mobile, i **codici necessari ad autenticare le operazioni di pagamento disposte via Home Banking.**

Attualmente il Token Pass via APP è utilizzabile su dispositivi mobile con sistemi operativi:

- Android
- IOS (i-phone):

I codici generati dall'applicazione, analogamente a quelli ottenuti attraverso l'utilizzo del cd. Token "fisico", sono validi una sola volta (OTP = One Time Password) e per un brevissimo periodo di tempo (30 secondi), e **possono essere utilizzati sia nel caso che l'accesso Home Banking sia effettuato tramite App su smartphone, sia se si accede dal PC / tablet. La generazione dei codici OTP non necessita di connessione alla rete mobile.**



2. Come richiedere il Token Pass

Per poter usufruire del Token Pass, è sufficiente comunicarlo alla Banca del Fucino, con le seguenti modalità:

- ❑ nel caso di **nuovi Clienti**, rivolgendosi telefonicamente ai recapiti forniti dall’Agenzia in sede di sottoscrizione del contratto di Home Banking;
- ❑ nel caso di **Clienti già titolari** di un contratto Home Banking, presentando specifica richiesta in formato elettronico alla Filiale Internet della Banca, attraverso la funzione di “**Filiale Virtuale New**” dell’Home Banking. Dopo aver eseguito il login, tramite la Funzione Filiale Virtuale New, è possibile selezionare lo specifico modulo “**Richiesta TOKEN SOFTW - Richiesta Token Software RSA**”, da compilare con tutti i dati necessari.

3 Come attivare il Token PASS

3.1 Utenti con “accesso privati”

Per poter usufruire del Token Pass è necessario che il Cliente:

- ❑ **abbia installato** sul proprio dispositivo la APP del Mobile Banking Banca del Fucino, scaricandola dagli store ufficiali (AppStore I-Tunes per i sistemi IOS o Google Play per i sistemi Android);



- abbia inviato il modulo di richiesta TOKEN dal proprio Home Banking (oppure abbia contattato l'assistenza telefonica) e abbia verificato che la richiesta è stata evasa.**

Per inizializzare il Token Pass:

collegarsi alla piattaforma Home Banking (da smartphone oppure da PC); **subito dopo l'accesso il cliente riceve una email contenente le istruzioni e il codice di attivazione del Token**

- utilizzare il link e il codice di attivazione inviati via email dalla banca
- eseguito l'accesso, il sistema richiede al Cliente di completare la procedura di installazione del Token, secondo le istruzioni contenute nella specifica e-mail inviata dalla Banca.

Nella e-mail sono contenuti:

- i collegamenti per il download dell'APP di mobile della Banca (da utilizzare nel caso in cui l'applicazione non sia stata ancora scaricata dal Cliente)
- i codici di attivazione (con link) da utilizzare per avviare il download del Token Pass;
- i dati utili per l'installazione manuale (URL e Codice di Attivazione), da utilizzare qualora l'apertura automatica dell'APP di Home Banking non sia permessa dal Client di posta elettronica usato dal Cliente, oppure nel caso in cui il Cliente sia impossibilitato ad aprire la posta elettronica dal dispositivo mobile.

A questo punto sarà sufficiente:

- aprire la mail dal dispositivo sul quale si vuole installare l'APP di Mobile Banking;
- selezionare il link di attivazione presente nella mail che avvia l'apertura dell'APP del Mobile Banking, con la contestuale attivazione del Token Pass.

Qualora l'apertura automatica dell'APP di Mobile Banking non fosse permessa, il Cliente dovrà accedere manualmente all'applicazione Mobile della Banca del Fucino e, nella sezione di gestione del Token, procedere alla sua attivazione, inserendo la URL e il codice presenti nella mail ricevuta, come da figura sottostante:

Si sottolinea che, per ragioni di sicurezza, la mail contenente il link e i codici di attivazione ha una **validità limitata pari a sessanta minuti. Trascorso questo tempo senza utilizzare il codice di**

attivazione, sarà necessario accedere di nuovo all'HB e verrà inviata una nuova email con un nuovo codice di attivazione.

3.1.1 Come generare il PIN del Token Pass

Completato il processo di attivazione sopra descritto, occorrerà **impostare** un PIN di 4 numeri (PIN4) da associare al Token.

La creazione di tale PIN può avvenire sia attraverso la App di Mobile Banking sia accedendo all'Home Banking da postazione fissa.

Da Mobile: una volta eseguito l'accesso in Home Banking, il sistema espone una schermata dove è richiesto al Cliente di impostare un codice PIN di 4 cifre (e di digitarlo una seconda volta per conferma).

Da PC : eseguito l'accesso in Home Banking, appare una videata dove è richiesto di impostare un PIN di 4 cifre (e una seconda volta per conferma) e un riquadro in cui inserire il codice OTP che appare nella APP TOKEN PASS. **ATTENZIONE: In questo unico caso, per ottenere l'OTP è necessario digitare il seguente PIN : 0000**

E' possibile modificare in qualunque momento il PIN associato al Token, collegandosi al proprio Home Banking, tramite la Funzione "Gestione Credenziali > PIN OTP" della Sezione "Sicurezza".

Installazione Token Pass: primo accesso da smartphone di nuovo cliente HB

Il cliente ha aperto il contratto di Home Banking presso la propria agenzia, la quale al termine dell'apertura fornisce al cliente il codice utente e la password iniziale per fare il primo accesso all'HB.

Il Cliente scarica l'app BANCA DEL FUCINO sul proprio smartphone e chiama gli operatori della Banca. Da questo punto in poi segue le successive istruzioni uguali a chi già utilizza HB.

Installazione Token Pass per chi già utilizza il servizio HB

Il Cliente accede da PC all'Home Banking, e nel menù orizzontale accede alla sezione FILIALE VIRTUALE NEW

Compila e invia il modulo di richiesta TOKEN PASS.

La banca attiva la procedura di generazione del TOKEN PASS.

Dopo la generazione del TOKEN:

il cliente accede da accede sullo smartphone alla app BANCA DEL FUCINO inserendo codice utente e password. Viene generata in automatico una email che dovrà essere aperta sullo stesso smartphone.

L'email contiene la URL e il codice di attivazione del TOKEN. Seguire le istruzioni contenute nella email.

ATTENZIONE

In alcuni smartphone Android il link automatico potrebbe non aprirsi ed è necessario procedere manualmente: in questo caso copiare il link riportato nella email e incollarlo manualmente nel campo URL della APP e digitare il codice di attivazione ricevuto via email nel riquadro sottostante.

Se la procedura è stata seguita correttamente, apparirà un messaggio di conferma dell'avvenuta installazione del TOKEN PASS.

4. Come utilizzare il Token Software

L'utilizzo del Token Pass è del tutto simile a quello del Token "fisico" (chiavetta) nel caso di utilizzo dell'Home Banking da PC (desktop o portatile).

Nel caso di Utenti Privati, una volta inserita la disposizione di pagamento (ad esempio un bonifico), occorrerà aprire la APP Banca del Fucino installata sul proprio dispositivo mobile e cliccare sul pulsante **RSA Passcode**, inserire il PIN del Token Pass registrato in sede di sua attivazione e richiedere la generazione del codice OTP, da utilizzare per autenticare la disposizione medesima.



ATTENZIONE: l'app Token Pass che genera i codici OTP funziona anche **se il PIN inserito è sbagliato e quindi diverso** da quello creato dall'utente. In tal caso però il codice OTP ottenuto dalla app **non è valido** per autorizzare i pagamenti, che quindi verranno negati. **SOLO I CODICI OTP GENERATI DALL'APP CON IL PIN EFFETTIVAMENTE CREATO DALL'UTENTE SONO ACCETTATI PER AUTORIZZARE IL PAGAMENTO.**

Nel caso di pagamento da APP per smartphone, l'autorizzazione del pagamento medesimo viene effettuata con l'inserimento del PIN (in

questo caso il codice OTP generato viene acquisito automaticamente all'interno dell'app)

Qualora invece si utilizzi l'Home Banking dalla piattaforma mobile, sarà sufficiente, in fase autorizzativa, inserire il PIN del Token Pass e richiedere la generazione del codice OTP: il codice così generato sarà automaticamente associato alla disposizione di pagamento senza doverlo digitare manualmente.

5. Ri-emissione del Token Pass

E' possibile richiedere la ri-emissione del Token Pass collegandosi al proprio Home Banking, selezionando il pulsante **"Nuova installazione software token"** presente nella Funzione **"Gestione Credenziali"** della Sezione **"Sicurezza"**.

In tale fattispecie sarà inviata una nuova e-mail contenente il link e i codici per procedere a una nuova attivazione del Token Pass, con le medesime modalità indicate al Punto 3.

In caso di ri-emissione del Token Pass, il PIN precedentemente impostato mantiene la propria validità.

6. Assegnazione nuovo Token Pass

L'associazione all'utenza Home Banking di un nuovo Token Pass (resa necessaria ad esempio **in caso di smarrimento del cellulare, oppure alla scadenza dei tre anni di validità, ecc** , rende necessario ripetere nuovamente il processo di attivazione descritto ai punti 3.1 e 3.2.

In tali casi, selezionando il link per procedere all'attivazione del Token il sistema espone sul



dispositivo mobile o sul PC il seguente avviso:

7. Utenti “accesso privati”: sincronizzazione del Token Software

La generazione dei codici O.T.P. da parte del Token Pass da utilizzare nella fase dispositiva, è strettamente connessa all’orario presente nel dispositivo mobile sul quale il Token stesso è installato.

Qualora lo sfasamento temporale sia limitato a qualche minuto, è possibile in autonomia sincronizzare l’orario, eseguendo un nuovo download del Token Software.

Nel caso in cui invece lo sfasamento temporale sia più ampio (fino a un massimo di 13 ore), sarà necessario inviare una specifica richiesta in formato elettronico all’unità Internet Banking della Banca, attraverso la funzione di “**Filiale Virtuale New**” dell’Home Banking.

La Banca, eseguite le attività di sua competenza, fornirà telefonicamente al Cliente tutte le istruzioni necessarie per poter utilizzare nuovamente il Token Software oggetto di ri-sincronizzazione.

8. Smarrimento / Furto del dispositivo ove è installata la APP del Token Software

In caso di smarrimento, furto o sottrazione del dispositivo mobile sul quale è installato il Token Software è necessario:

- ove possibile, modificare immediatamente la Password ed il P.I.N. di accesso all’Home Banking;
- denunciare l’accaduto all’Autorità Giudiziaria o di Polizia;
- comunicare tempestivamente alla Banca l’evento; la comunicazione dovrà essere redatta per iscritto e consegnata personalmente o inviata a mezzo di lettera raccomandata all’Agenzia titolare del rapporto e ad essa dovrà essere allegata copia della denuncia presentata all’Autorità Giudiziaria o di Polizia. In caso di smarrimento, il Cliente può produrre, in alternativa alla denuncia, una autocertificazione.

Appena ricevuta la segnalazione l’Agenzia provvede al blocco del Servizio, che potrà essere riattivato solo a seguito del rilascio di un nuovo Token Software, da richiedere con le modalità descritte al precedente punto 2.2.

In alternativa a quanto sopra descritto, è possibile richiedere il blocco del Servizio tramite chiamata al **numero verde gratuito 800.955.540 (o 0521.1922211 per chiamate da telefono cellulare o dall'estero) operativo dal lunedì al venerdì con orario continuato 08:00/22:00 ed il sabato con orario 08:00/14:00.**

RESET del PIN

Nel caso in cui il **cliente abbia dimenticato il PIN del Token:**

Chiamare l'operatore della banca e chiedergli di reimpostare il PIN del Token (ATTENZIONE, da non confondere con il PIN di accesso)

Dopo che l'operatore ha reimpostato il PIN, il cliente

- a) dovrà accedere da PC-Laptop al suo Home banking .
- b) Gli verrà chiesto di generare un nuovo PIN per il token,
- c) da confermare con l'inserimento di una password fornita dalla app RSA del suo cellulare. ATTENZIONE, solo in questa occasione, l'accesso all'app RSA dovrà essere fatto digitando un PIN uguale a 0000.
- d) La password così ottenuta dovrà essere inserita come detto al punto c)

9 Switch Token Software / Token "fisico"

Non è possibile utilizzare contemporaneamente sia il Token Pass (Software), sia il Token "fisico" (chiavetta): l'utilizzo di una soluzione esclude l'altra.

E' tuttavia possibile, per particolari esigenze e un periodo di tempo limitato, richiedere di utilizzare il Token "fisico" in sostituzione di quello Software attivo per la propria utenza Home Banking, rivolgendosi direttamente alla propria agenzia.

Condizione necessaria è che il cliente sia già in possesso di un token hardware (chiavetta) in corso di validità.



<https://www.bancafucino.it>

<https://www.bancafucino.it/La-sicurezza/>

<https://www.bancafucino.it/Domande-e-risposte/>

<https://www.bancafucino.it/Mobile>

numero verde gratuito 800.955.540 (o 0521.1922211 per chiamate da telefono cellulare o dall'estero) operativo dal lunedì al venerdì con orario continuato 08:00/22:00 ed il sabato con orario 08:00/14:00.

Filiale Internet - telefoni : 06 68976320, 06 68976545, 06 68976463 (nei giorni e nell'orario di sportello)

Email: filiale.internet@bancafucino.net