

Servizio CBI

Le chiavi di accesso al servizio



Le modalità di accesso al servizio CBI

Le quattro chiavi a tua disposizione



CODICE SIA



CODICE UTENTE



PIN PERSONALE



**IL TUO TELEFONO
CELLULARE**

Il 13 gennaio 2018 è entrata in vigore la normativa di recepimento in Italia della Direttiva (UE) n. 2015/2366 - meglio nota come Direttiva sui Servizi di Pagamento (PSD2) - che mira a promuovere lo sviluppo di un sistema dei pagamenti interno all'Unione Europea ancora più efficiente, sicuro e competitivo rafforzando la tutela degli utenti, sostenendo l'innovazione e aumentando il livello di sicurezza dei servizi di pagamento elettronici.

Per accedere al Servizio CBI basta seguire alcuni semplici passaggi

- 1. INSERISCI IL CODICE SIA E IL CODICE UTENTE**
dal tuo PC o tablet



- 2. RICHIEDI LA CHIAVE UNIVOCA DI ACCESSO**
cliccando su "Continua" nella stessa schermata del PC o tablet
in cui hai inserito i codici del punto precedente



- 3. AUTORIZZA L'ACCESSO DAL TUO CELLULARE**
rispondendo alla chiamata che riceverai sul tuo telefono. Ti basterà digitare
sul cellulare il codice OTP di 6 cifre che compare sul tuo PC o tablet



- 4. CONFERMA DAL TUO PC O TABLET**
inserendo prima il tuo Codice PIN poi cliccando sul pulsante "Entra"



- 5. ACCEDI AL SERVIZIO**



Non devi fare altro: hai già in mano le chiavi di accesso.

DOMANDE E RISPOSTE

Servizio CBI

L'accesso in tutta sicurezza





Domande sull'abilitazione del cellulare

1. Perché viene utilizzato il cellulare come strumento di sicurezza?

L'uso del cellulare presenta **diversi vantaggi**:

- è uno strumento **tra i più sicuri** in quanto la conferma della disposizione viaggia su **un canale separato rispetto a Internet**
- **identifica in maniera univoca il Cliente**, che ne è già in possesso. Se viene perso o rubato si può **bloccare facilmente** tramite il gestore telefonico di riferimento, riattivando il numero su un'altra SIM.

2. Devo installare sul mio cellulare qualche software?

NO, non deve essere installato alcun tipo di software sul cellulare.

3. Se cambio modello di cellulare non potrò più accedere al Servizio?

Se si cambia solo il modello di cellulare **non succede nulla**, in quanto ad essere abilitato è il numero di telefono.

4. Se a seguito di un furto o smarrimento o per qualsiasi altra ragione ho cambiato la SIM, ma ho mantenuto lo stesso numero, posso lo stesso continuare ad accedere al Servizio?

Sì, se è cambiata solo la SIM ma si conserva lo stesso numero si può continuare senza alcun problema.

5. Se ho cambiato operatore di telefonia mobile, ma ho conservato lo stesso numero, posso continuare ad accedere al Servizio?

Sì, se non si cambia il numero non c'è nessun problema, si può tranquillamente continuare ad accedere al Servizio CBI.

6. Ho cambiato il numero di cellulare, posso continuare ad accedere al Servizio?

Sì, ma si dovrà modificare il numero abilitato, utilizzando il vecchio numero di cellulare per accedere al Servizio, andare nella sezione **"SICUREZZA"** e registrare il nuovo numero seguendo le istruzioni riportate.

7. Cosa succede se non ho più con me il vecchio numero di cellulare?

In questo caso, se sei titolare di una **utenza secondaria**, dovrai richiedere all'amministratore del Servizio il reset del numero registrato e procedere poi con la registrazione del nuovo numero, come fatto in primo accesso.

Se sei invece titolare dell'**utenza master** devi richiedere una nuova busta con nuove credenziali di accesso.

8. Posso decidere di non abilitare il numero di cellulare?

Sì, è possibile decidere di non abilitare il cellulare ma, **ATTENZIONE** perché in questo caso non sarà possibile accedere al Servizio CBI.

9. Devo abilitare subito il numero di cellulare?

Sì, fin dal primo accesso.

10. Posso abilitare più di un cellulare a mio nome?

NO, è possibile abilitare un solo numero di cellulare per ogni Cliente.

11. Posso abilitare un numero di cellulare per l'accesso al Servizio ed un numero differente per la conferma delle disposizioni (solo per utenti abilitati)?

NO, il numero deve essere lo stesso.



12. Posso abilitare lo stesso numero di cellulare per più utenti?

Sì, è possibile avere più utenti con lo stesso numero cellulare registrato.

13. È possibile abilitare un cellulare con contratto su operatori virtuali (es. Postemobile, CoopVoce, etc)?

Sì, è possibile abilitare anche numeri di cellulare con contratto su operatori virtuali. Ti ricordiamo di verificare che la SIM permetta le chiamate in entrata da numeri fissi.

14. Posso abilitare un numero di cellulare non italiano?

Sì, è necessario inserire il numero completo di **prefisso internazionale** ad es. 0033 seguito dal numero di cellulare senza spazi.

15. È possibile abilitare il cellulare anche tramite Servizio Assistenza Clienti 800.07.07.82?

NO, è possibile solo online, con l'uso dei codici di accesso personali e della **Parola Chiave**.

16. È possibile abilitare il cellulare tramite altre vie?

Sì, è possibile rivolgersi all'amministratore del Servizio, indicandogli il numero da registrare.



Domande sul processo di accesso al Servizio CBI e di conferma di una disposizione

1. Cosa devo fare per accedere al Servizio CBI?

A) IN CASO DI PRIMO ACCESSO

- Inserire i **codici** nei rispettivi campi
- Cliccare sul pulsante **“Continua”**
- Registrare il proprio **numero di cellulare** seguendo le istruzioni
- Registrare il **proprio PIN** personale seguendo le istruzioni riportate
- Se in possesso di una utenza dispositiva, è necessario registrare il **proprio numero di cellulare** anche per questa funzione
- Terminare la sessione e accedere nuovamente con la **procedura definitiva**.

B) IN CASO DI ACCESSI SUCCESSIVI AL PRIMO

- Inserire i **codici** nei rispettivi campi
- Richiedere la chiave univoca di accesso cliccando sul pulsante **“Continua”**
- Attendere la **chiamata sul proprio cellulare**, rispondere e digitare sempre sul cellulare il codice di sicurezza visualizzato sul video del PC (la chiamata verrà interrotta automaticamente)
- Inserire il **codice PIN** personale e cliccare sul pulsante **“Entra”**.

2. Cosa devo fare per confermare una disposizione sul Servizio CBI?

In caso di disposizioni **relative a Bonifici**, è necessario seguire questi semplici passaggi:

- accedere alla funzione **Distinte Bonifici**
- selezionare la/e distinta/e **da firmare**
- cliccare sul tasto **“Firma”**
- attendere la chiamata sul cellulare abilitato e rispondere
- dopo aver ascoltato il messaggio digitare sul cellulare il **codice di sicurezza** visualizzato sul video del PC (la chiamata verrà interrotta automaticamente)
- digitare sul PC il proprio **PIN personale**.

In caso di disposizioni relative ad altri pagamenti, è necessario seguire questi semplici passaggi:

- selezionare la/e distinta/e **da firmare**
- cliccare sul tasto **“Firma”**
- digitare sul PC il proprio **PIN personale**.

3. Quando rispondo alla chiamata per confermare una disposizione, che cosa succede?

Dopo aver risposto alla chiamata ricevuta sul cellulare abilitato verrà proposto un messaggio vocale registrato che invita a digitare sul cellulare le sei cifre del **codice di sicurezza OTP** che è stato indicato a video per la disposizione in oggetto. Dopo aver digitato il codice di sicurezza sul cellulare, la chiamata verrà interrotta. Attendere sul video del PC la **richiesta di inserimento del PIN personale** per completare l'autorizzazione.

4. Se non rispondo alla chiamata per confermare una disposizione, che cosa succede?

Appare a video una pagina che ti informa che l'operazione non è stata eseguita e ti invita a cliccare sul pulsante **“Riprova”** per ripetere l'operazione.

5. Cosa devo fare se, dopo aver risposto alla chiamata ricevuta per autorizzare la disposizione inserita, mi accorgo di aver digitato un codice di sicurezza errato?

La chiamata si chiude automaticamente e appare a video una pagina che ti informa che **l'operazione non è stata eseguita** e ti invita a cliccare sul pulsante **“Riprova”** per ripetere l'operazione.

6. Se il codice di sicurezza che devo digitare inizia o termina con uno o più numeri zero, devo digitarli?

Il codice di sicurezza è composto da **6 cifre** e devono essere digitati anche gli eventuali zero.



7. Posso confermare le mie disposizioni se sono in roaming all'estero?

Sì, puoi essere richiamato in qualunque Paese ti trovi.

8. Potrò servirmi del Servizio Assistenza Clienti 800.07.07.82 per effettuare le mie disposizioni?

NO, il Servizio dispositivo può essere attivato solo con l'utilizzo del cellulare registrato.

9. Quanto tempo ho per confermare una disposizione?

Il tempo a disposizione per ogni singola disposizione è di **60 secondi**.

10. Che cosa succede se è passato troppo tempo e sul PC compare il messaggio "Tempo scaduto", seguito dai tasti "riprova" e "annulla"?

Se si intende confermare la disposizione deve essere richiesto un nuovo codice di sicurezza cliccando sull'apposito tasto "**Riprova**".

11. Dopo che ho digitato il codice di sicurezza sul mio cellulare compare un messaggio del tipo "chiamata rifiutata", "transazione non autorizzata", "fallimento autorizzazione" o altri messaggi di questo genere. Vuol dire che la disposizione non è andata a buon fine?

Questo tipo di messaggio può comparire sul display del cellulare, ma indica semplicemente che la **chiamata è stata terminata** e quindi va ignorato. La conferma che la disposizione sia andata o meno a buon fine viene comunicata **solo sul video del PC**.



Altre domande

1. Se mi trovo in una zona senza copertura di rete e devo eseguire una disposizione, come faccio?

In questo caso **non è possibile accedere al Servizio o confermare disposizioni.**

2. La chiamata che ricevo per la conferma delle disposizioni è a pagamento?

NO, se sei in Italia non ci sono costi di traffico, mentre all'estero dipende dal contratto di roaming.

3. Che cosa devo fare se ho smarrito il cellulare o me lo hanno rubato?

Appena possibile è necessario chiamare il **numero verde del proprio operatore** di telefonia mobile e chiedere il blocco della scheda SIM. Successivamente è consigliabile anche sporgere denuncia all'autorità di Polizia o ai Carabinieri. **Per riattivare il numero di telefono** si dovrà seguire la procedura che verrà indicata dall'operatore di telefonia mobile.

Nel caso in cui unitamente al cellulare siano stati smarriti o sottratti anche i codici di accesso dovrai:

- se sei titolare di una **utenza secondaria**, richiedere all'amministratore del Servizio il **reset del numero** registrato e dei codici di accesso e procedere poi con la registrazione del nuovo numero, come fatto in primo accesso
 - se sei titolare dell'**utenza master**, richiedere una **nuova busta con nuove credenziali** di accesso alla Banca.
-

4. Cosa devo fare se voglio cambiare il numero di cellulare?

Per abilitare un nuovo numero di cellulare si dovrà accedere al Servizio con il vecchio numero, accedere alla funzione "**Sicurezza**" del menù Utilità e cliccare su "**Cambia/Credenziali di accesso (GSM)**". Inserire il nuovo numero e cliccare su "**Registrazione nuovo numero cellulare**". Rispondere alla chiamata che riceverai sul nuovo numero di cellulare inserito.

Se non si è più in possesso del vecchio numero di cellulare, si rimanda alla FAQ precedente.

5. Posso effettuare le disposizioni CBI in qualunque momento della giornata?

Sì, il servizio è a disposizione **24 ore su 24**, tutti i giorni della settimana.

6. Se non ho con me il cellulare posso lo stesso confermare le disposizioni su CBI?

NO, senza cellulare non è possibile operare sul Servizio CBI.

7. Ho finito il credito sul cellulare. Posso confermare ugualmente le disposizioni su CBI?

Sì, è possibile in quanto la chiamata ricevuta è gratuita.
