

Mi@

Guida all'utilizzo della *SECURE CALL*

SOMMARIO

PREMESSA	1
La SECURE CALL con <i>Mi@</i> da PC/Desktop	2
Accedere a <i>Mi@</i> da PC/Desktop	2
Disporre operazioni da <i>Mi@</i> su PC/Desktop	4
LA SECURE CALL con <i>Mi@</i> App	6
Accedere a <i>Mi@</i> da App.....	6
Disporre operazioni da <i>Mi@</i> App	7
INFORMAZIONI UTILI	9

PREMESSA

La “**Direttiva Europea sui Servizi di Pagamento**” (c.d. PSD2) ha ridefinito gli standard di sicurezza per i clienti, che operano attraverso i propri conti accessibili *online*, adottando l’**Autenticazione Forte** (meglio nota come “*Strong Customer Authentication*” o SCA).

L’Autenticazione forte è un sistema di sicurezza che garantisce l’identificazione e l’autenticazione univoca quando il cliente:

- accede al suo conto di pagamento disponibile *online*;
- dispone un’operazione di pagamento;

utilizzando sia i canali telematici della Banca sia le soluzioni offerte dalle Terze Parti autorizzate.

Per incrementare ulteriormente la sicurezza e la protezione dei clienti che operano *online*, la Direttiva ha anche introdotto il requisito del “**Collegamento dinamico**” (meglio noto come “*Dynamic Linking*”) ovvero un codice di autenticazione collegato in modo univoco all’operazione da eseguire e che prende in considerazione gli elementi fondamentali del pagamento (es. importo e credenziali del beneficiario).

Tra i sistemi di autenticazione rispondenti ai requisiti di sicurezza previsti dalla Direttiva PSD2 vi è la Secure Call.

Il sistema di sicurezza Secure Call permette di **accedere al proprio conto *online* e autorizzare le operazioni** dispositive impartite tramite il proprio Internet e Mobile Banking **attraverso una semplice chiamata ad un Numero Verde e la digitazione dei codici di sicurezza** che visualizzerai sul tuo Internet e Mobile Banking.

La Secure Call è:

- **semplice** da utilizzare;
- non richiede ulteriori password dispositive o altri strumenti (es chiavette fisiche) ma solo il telefono cellulare;
- può essere **utilizzata su qualsiasi tipo di cellulare ed indipendentemente dall’operatore telefonico.**

Per motivi di sicurezza la chiamata al Numero Verde è consentita esclusivamente dal numero di telefono cellulare associato al proprio contratto telematico.

Il sistema infatti verifica che la chiamata provenga dal numero di cellulare associato all’utente che sta accedendo a Mi@ o sta eseguendo l’operazione dispositiva; se ciò non avviene la chiamata si interrompe con esito negativo.

Nelle prossime pagine saranno illustrate le modalità attraverso le quali i clienti già in possesso di Secure Call possono operare tramite la piattaforma di Internet e Mobile Banking Mi@.

La SECURE CALL con Mi@ da PC/Desktop

Istruzioni utili per l'utilizzo della Secure Call quando si utilizza Mi@ da PC o da altro desktop (es. Tablet).

Accedere a Mi@ da PC/Desktop

1. **Collegati** a **Mi@** dal tuo **PC/Desktop** ed esegui l'accesso inserendo il tuo "**Username**" e la tua "**Password**" quindi **clicca** su "**Accedi**".

Benvenuto nell'Area Clienti di Cassa di Risparmio di Orvieto

HELP

06220N

.....

[Non ricordo username e password](#)

ACCEDE

2. Visualizzerai la pagina di avvio dell'autenticazione telefonica. **Clicca** su "**Chiama**" per procedere.

Dopo aver cliccato su "**Chiama**", **visualizzerai** un riquadro con il **numero verde 800 242314 da chiamare** e un **codice da inserire** a 4 cifre (*nell'esempio sotto 5782*).

Benvenuto nell'Area Clienti di Cassa di Risparmio di Orvieto

Clicca sull'icona prima di per effettuare in autonomia la Chiamata.

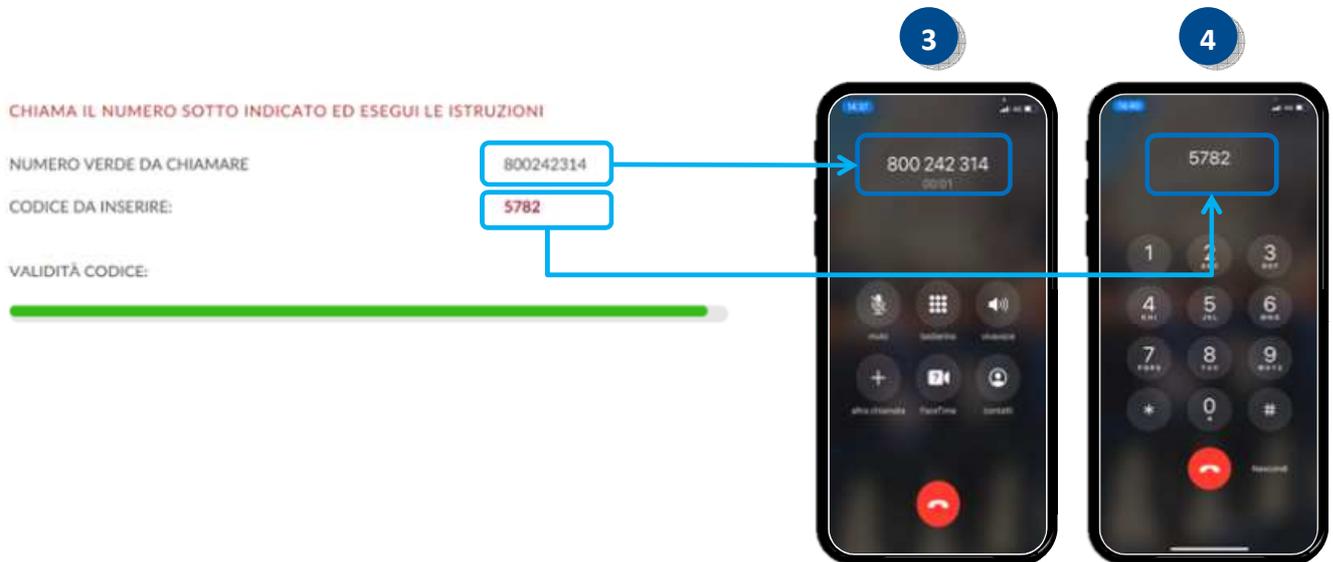
CHIAMA

CHIAMA IL NUMERO SOTTO INDICATO ED ESEGUI LE ISTRUZIONI

NUMERO VERDE DA CHIAMARE	800242314
CODICE DA INSERIRE:	5782
VALIDITÀ CODICE:	

Adesso:

- 3. Chiama** dal tuo telefono cellulare il **numero verde** indicato a video (*vedi immagine 3*);
- 4.** quando la voce automatica lo richiede, **digita** sul tastierino del tuo telefono cellulare il **codice a 4 cifre** presente nel campo "**Codice da inserire**" visualizzato sul tuo PC (*vedi immagine 4*).



Appena **digitato il codice**, la chiamata si chiude e l'**accesso Mi@ viene eseguito** in automatico.

ATTENZIONE: Il codice che visualizzi sul PC è per circa **80 secondi**. Decorso il tempo utile, apparirà sul monitor del tuo PC il messaggio "**Tempo scaduto**".

Per **riavviare** la sessione e ricevere un nuovo codice di accesso **clicca** su "**Chiama**".



Disporre operazioni da Mi@ su PC/Desktop

1. Compilata la maschera dell'operazione di pagamento (es. bonifico, ricarica telefonica, etc...), **clicca su "Procedi"**.

Benvenuta
Ultimo accesso: 26/03/2021 01:28

LA MIA SITUAZIONE OPERAZIONI I MIEI PRODOTTI

BONIFICO E GIROCONTO

BONIFICO BONIFICO ESTERO GIROCONTO

BONIFICO ORDINARIO BONIFICO AGEVOLAZIONE FISCALE BONIFICO PERIODICO

Saldo Disponibile: + 2.250,29 €

BOZZE BONIFICI

ULTIMI BONIFICI

ANNULLA SALVA BOZZA **PROCEDEI >**

2. per attivare il processo di autenticazione ed autorizzazione dell'operazione **clicca** su **"Chiama"**.

Visualizzerai un riquadro in cui viene riportato:

- numero verde da chiamare;
- il primo codice a 4 cifre da inserire;
- il secondo codice a 6 cifre da inserire.

Benvenuta
Ultimo accesso: 01/05/2021 14:38

LA MIA SITUAZIONE OPERAZIONI I MIEI PRODOTTI

RIEPILOGO OPERAZIONE

Tipologia: Bonifico SEPA Motivazione Pagamento: Ordinario

Eseguito da - Per conto di Conto di addebito

Nome Beneficiario

Clicca sull'icona prima di per effettuare in autonomia la Chiamata.

CHIAMA

CHIAMA IL NUMERO SOTTO INDICATO ED ESEGUI LE ISTRUZIONI

NUMERO VERDE DA CHIAMARE: 800242314

CODICE DA INSERIRE: 5607

INSERIRE IL CODICE INDICATO: 149873

VALIDITÀ CODICE: (Progress bar)

3. Chiama con il tuo cellulare il **numero verde** indicato a video (vedi immagine 3);

CHIAMA IL NUMERO SOTTO INDICATO ED ESEGUI LE ISTRUZIONI

NUMERO VERDE DA CHIAMARE

800242314

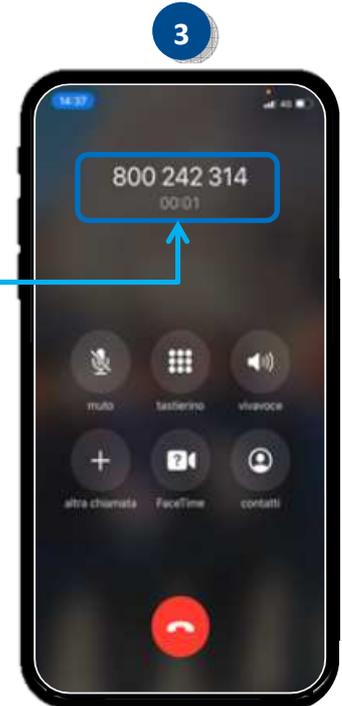
CODICE DA INSERIRE:

5607

INSERIRE IL CODICE INDICATO:

149873

VALIDITÀ CODICE:



4. quando la voce automatica lo richiede, **digita** sul tastierino del tuo telefono cellulare **il codice a 4 cifre** presente nel campo "codice da inserire" visualizzato sul tuo PC/desktop (vedi immagine 4);

5. Digitato il codice, la voce automatica riepiloga le caratteristiche fondamentali dell'operazione e richiede l'inserimento del secondo codice. **Digita sul tastierino del telefono il codice a 6 cifre** presente nel campo "inserire il codice indicato" visualizzato sul tuo PC/desktop (vedi immagine 5).

CHIAMA IL NUMERO SOTTO INDICATO ED ESEGUI LE ISTRUZIONI

NUMERO VERDE DA CHIAMARE

800242314

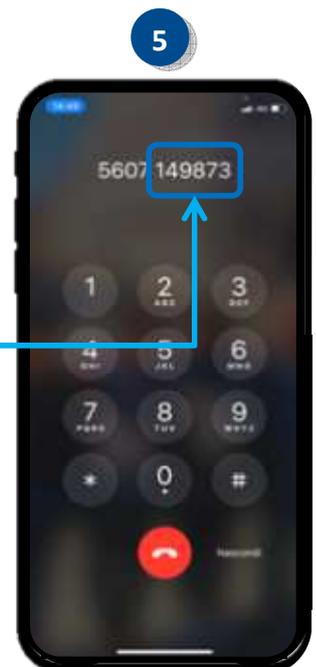
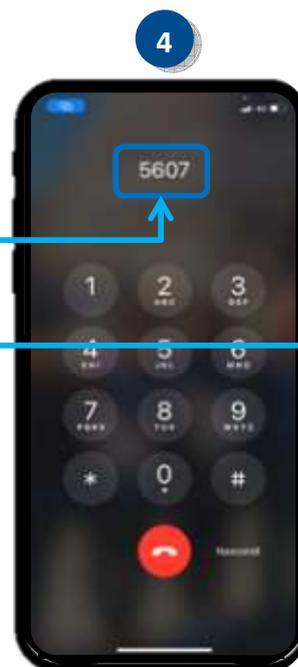
CODICE DA INSERIRE:

5607

INSERIRE IL CODICE INDICATO:

149873

VALIDITÀ CODICE:



Appena digitato il codice, la chiamata si chiude e l'ordine viene impartito in automatico.

LA SECURE CALL con **Mi@ App**

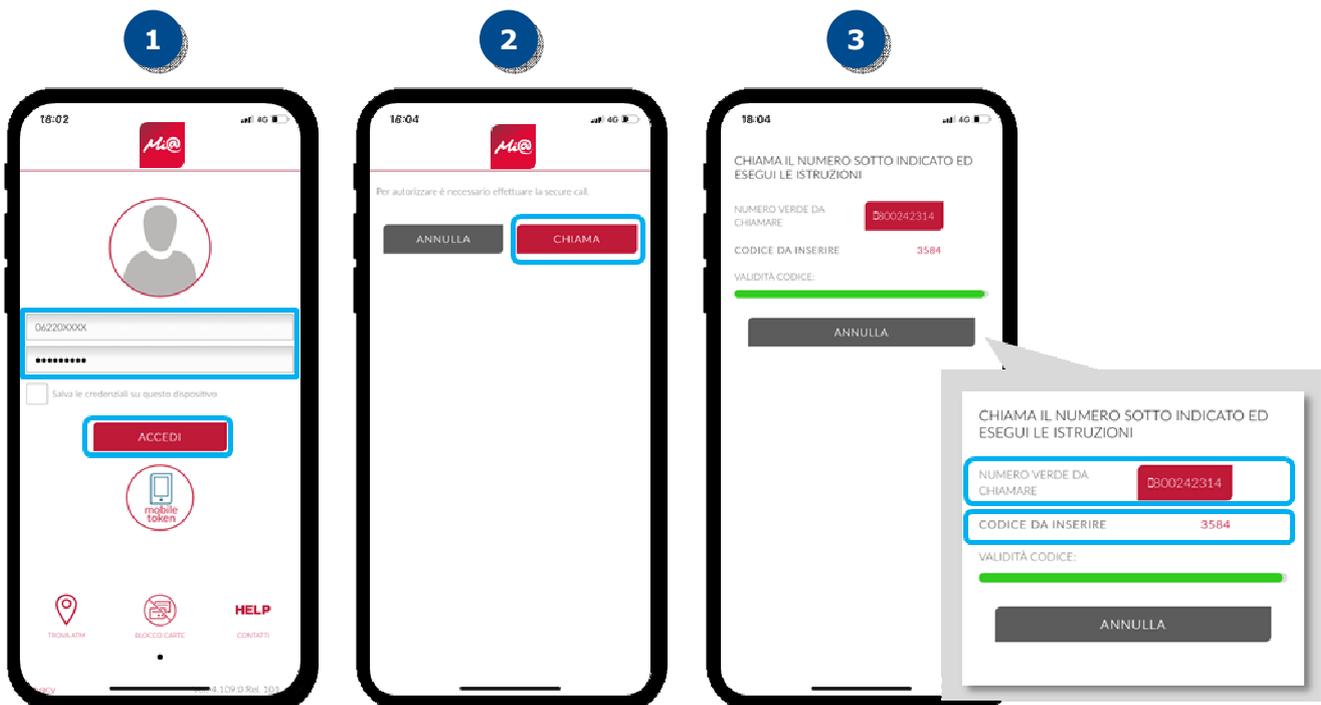
Istruzioni utili per l'utilizzo della Secure Call quando si utilizza Mi@ App.

Accedere a Mi@ da App

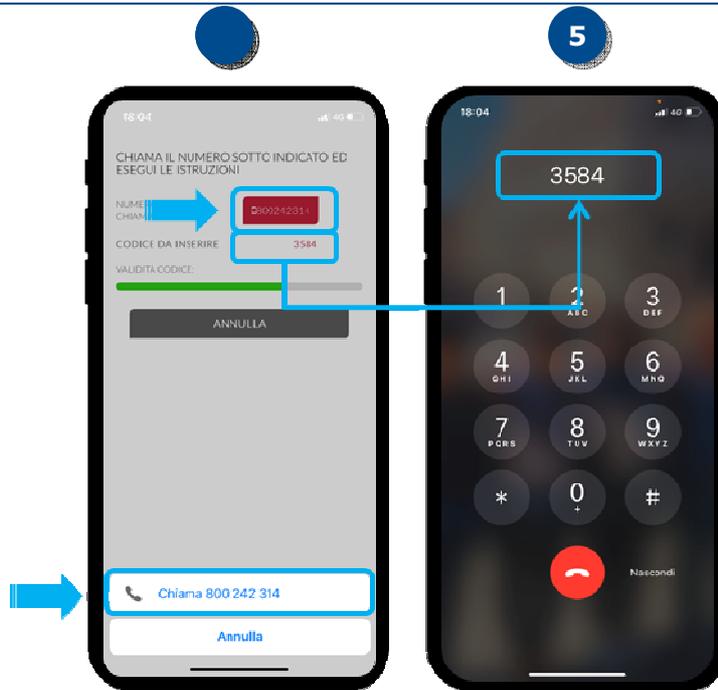
1. Accedi alla App di **Mi@** dal tuo **smartphone** inserendo "**Username**" e "**Password**" personali, quindi clicca su "**Accedi**" (vedi immagine 1);
2. Visualizzerai una finestra che ti invita a proseguire con l'accesso eseguendo la "Secure Call". **Clicca** su "**Chiama**" (vedi immagine 2);
3. La finestra che compare (vedi immagine 3) attiva il processo di autenticazione del cliente per consentirne l'accesso a Mi@.
In particolare visualizzerai:
 - il numero verde da chiamare;
 - il codice a 4 cifre da inserire;

ATTENZIONE

La durata è del codice è di circa 80 secondi decorsi i quali ti sarà richiesto di generare un nuovo codice attraverso la funzione "**Riprova**".

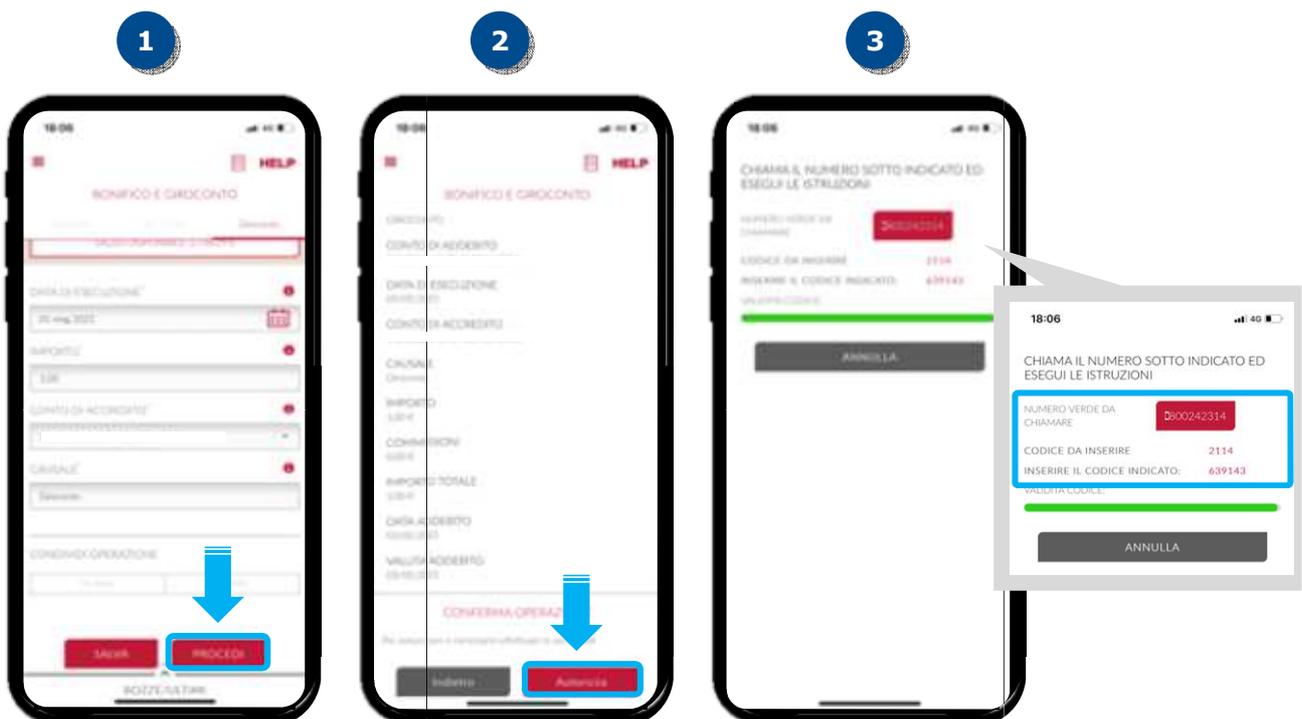


4. **Clicca sul tasto che riporta il numero verde** per avviare la chiamata (vedi immagine 4);
5. quando la voce automatica lo richiede, **digita** sul tastierino del tuo telefono cellulare **il codice a 4 cifre** presente nel campo "**codice da inserire**" visualizzato sul smartphone (vedi immagine 5). Digitato il codice, la chiamata si chiude e si accede alla Home Page di Mi@.

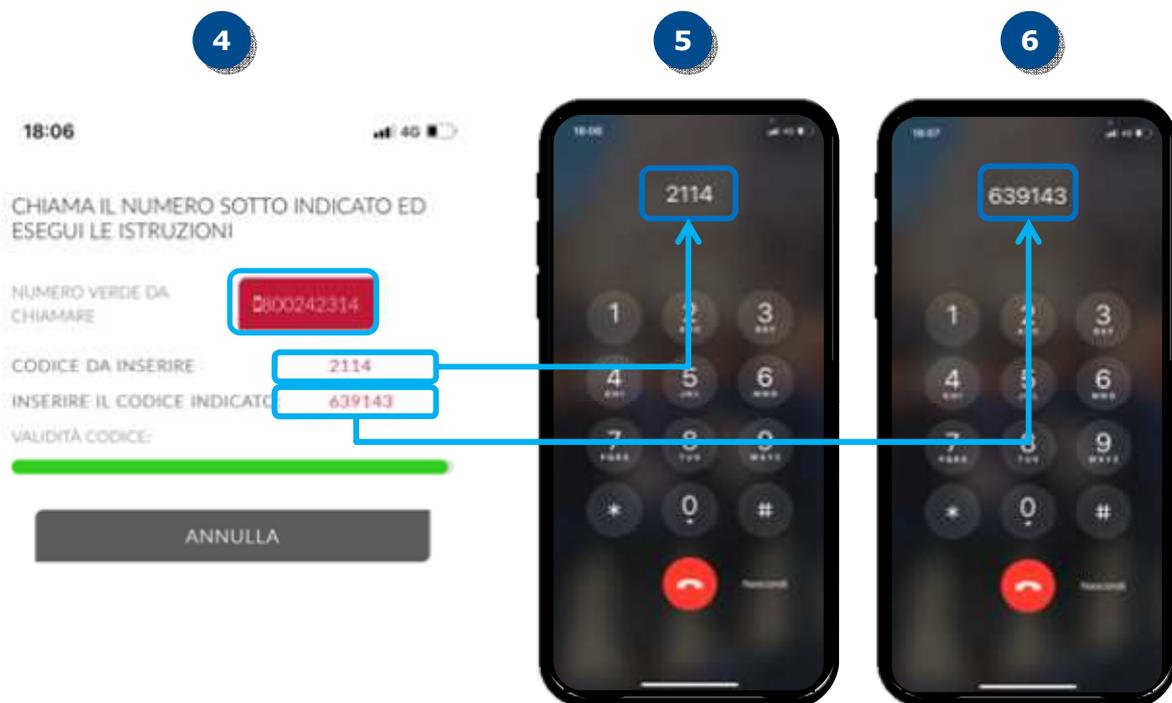


Disporre operazioni da **Mi@ App**

1. Compilata la maschera dell'operazione di pagamento (es. bonifico, ricarica telefonica, etc...), **clicca su "Procedi"**.
2. Visualizzerai una finestra che ti invita a proseguire con l'accesso eseguendo la "Secure Call". **Clicca** su "**Chiama**" (vedi immagine 2);
3. La finestra che compare (vedi immagine 3) attiva il processo di autenticazione del cliente ed autorizzazione dell'operazione.



4. **Clicca dal tuo *smartphone* il tasto che riporta il numero verde** per avviare la chiamata (*vedi immagine 4*);
5. quando la voce automatica lo richiede, **digita** sul tastierino del tuo telefono cellulare **il codice a 4 cifre** presente nel campo "**codice da inserire**" visualizzato sul tuo *smartphone* (*vedi immagine 5*);
6. Digitato il codice, la voce automatica riepiloga le caratteristiche fondamentali dell'operazione e richiede l'inserimento del secondo codice. **Digita sul tastierino del telefono il codice a 6 cifre** presente **nel campo "inserire il codice indicato"** visualizzato sul tuo *smartphone* (*vedi immagine 6*).



Appena digitato il codice, la chiamata si chiude e l'ordine viene impartito in automatico.

INFORMAZIONI UTILI

➤ **ASSISTENZA NELL'USO DELLA SECURE CALL**

Per richieste di assistenza nell'utilizzo della secure call contatta il **Servizio Clienti** al **Numero Verde 800 005 444** dal lunedì al sabato (lavorativi) dalle 08:00 alle 20:00.

➤ **MODIFICA NUMERO TELEFONICO UTILIZZATO**

Per modificare il numero di telefono associato al servizio Secure Call devi recarti in Filiale.

➤ **SBLOCCO ACCOUNT/RESET CREDENZIALI**

Per sbloccare il tuo account a seguito di 5 tentativi di accesso non andati a buon fine, puoi:

- utilizzare la procedura di Autoreset disponibile nella homepage di Mi@ disponibili nella sezione "Informazioni Utili per accedere al servizio";
- contattare il **Servizio Clienti** al **Numero Verde 800 005 444** dal lunedì al sabato (lavorativi) dalle 08:00 alle 20:00 per ripristinare la password di primo accesso ricevuta in fase di sottoscrizione del contratto di Internet Banking.