



Guida all'utilizzo della App MyCartaBCC

MANUALE AD USO
OPERATORE DI SPORTELLO



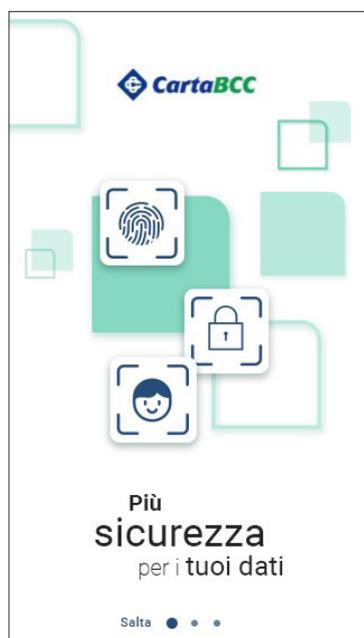
La nuova App MyCartaBCC

Da giugno l'App MyCartaBCC, attualmente in uso, verrà aggiornata e consentirà al Cliente di attivare il nuovo sistema di autenticazione e di autorizzazione delle operazioni, in linea con le normative di settore: per accedere sarà necessario l'inserimento di user id, password e del codice OTP.

L'aggiornamento consentirà di effettuare l'autenticazione e l'autorizzazione delle disposizioni sui canali digitali in maggiore sicurezza, secondo i criteri della Strong Customer Authentication. L'app MyCartaBCC offrirà una migliore User Experience e consentirà di generare il codice OTP in maniera virtuale, attraverso l'invio di una push notification.

Con la nuova App MyCartaBCC il Cliente potrà autorizzare l'accesso e le operazioni dispositive anche sul *portale titolari CartaBCC*.

La nuova App, scaricabile **gratuitamente dagli store Apple e Android**, può essere attivata in autonomia dall'utente, senza alcun impatto sulle attività di sportello.



Le novità della App

1. Integrazione nella App del **nuovo sistema di generazione di OTP virtuale**.
2. **Un nuovo processo di installazione più semplice:**
il Cliente potrà installare e attivare la App facilmente e in completa autonomia.
3. **Maggiore sicurezza** per il cliente: l'App potrà essere installata su **un solo dispositivo** (identificato dall'utente come dispositivo personale).
4. Nel caso in cui il Cliente abbia registrato più numeri in fase di attivazione del servizio **3DSecure**, nel corso del processo di attivazione dell'APP gli verrà richiesto di **selezionare un unico numero** al quale associare la propria identificazione.
5. **Maggiore versatilità:** in assenza di connettività sullo smartphone, sarà comunque possibile completare le operazione avviate sul portale web grazie alla generazione di un **OTP tramite QRCode**.



Con la nuova App il numero di telefono diventerà l'elemento necessario per l'identificazione. In fase di rilascio della carta o di attivazione di nuova utenza, è importante **inserire a sistema il numero effettivamente utilizzato dal Cliente.**

Accettazione dei consensi sul dispositivo

Il Cliente dovrà autorizzare l'App all'invio delle notifiche push e all'accesso alla funzionalità di chiamata. Queste autorizzazioni, soprattutto quella delle notifiche, **seppur non obbligatorie** sono **molto importanti per il corretto funzionamento dell'App**. Sarà fondamentale rassicurare il Cliente sul fatto che **il consenso rilasciato per attivare la funzionalità di chiamata è necessario** per poter garantire una maggiore sicurezza nell'utilizzo dell'App. La chiamata cui si riferisce il servizio non rappresenta una telefonata vera e propria, ma serve solo a verificare l'identificativo del dispositivo, permettendo a MyCartaBCC una maggiore tutela del cliente da possibili attacchi esterni e tentativi di manomissione.

Consensi necessari per il funzionamento della App:

GESTIRE LE CHIAMATE (ANDROID)



NOTIFICHE PUSH (IOS E ANDROID)



ULTERIORI CONSENSI (RICHIESTO SU FUNZIONE "TROVA BCC")



RICHIESTO SU FUNZIONE "INQUADRA QR CODE"





Come installare e configurare correttamente l'App

Cliente che ha già installato la vecchia App MyCartaBCC

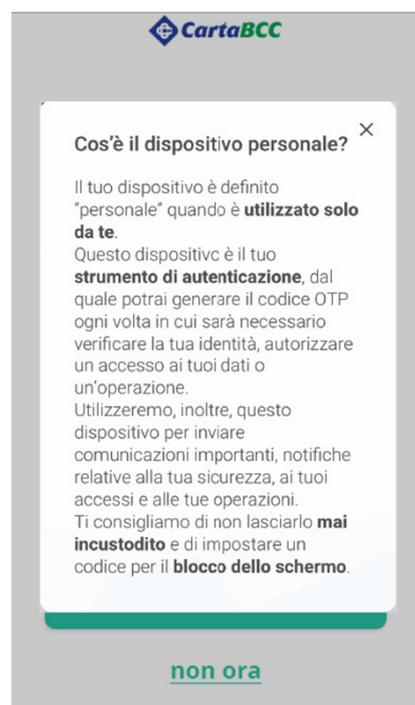
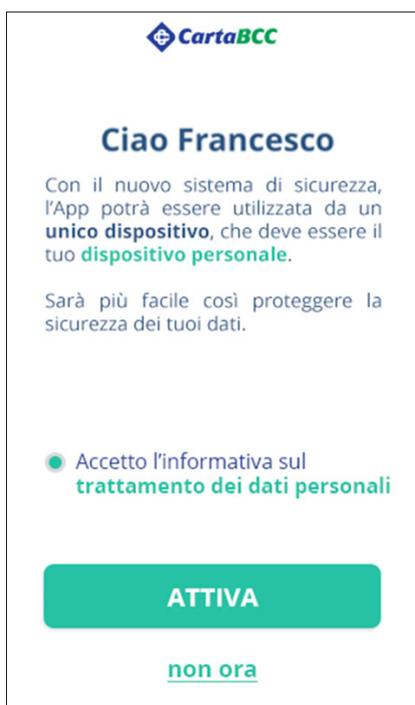
Il Cliente dovrà aggiornare l'App già installata sul dispositivo. L'avvio dell'aggiornamento può essere automatico o manuale, a seconda delle impostazioni definite dal Cliente sul proprio dispositivo.

Cliente che NON ha installato la vecchia App MyCartaBCC

Il Cliente dovrà accedere dal suo dispositivo allo store (iOS o Android) ed effettuare il download della nuova App.

Cliente con utenza personale

il Cliente, in fase di attivazione dell'App, potrà scorrere brevemente le novità legate al nuovo sistema di autenticazione..



Inoltre nel corso dell'attivazione della nuova App, il Cliente potrà decidere se completare l'attivazione del nuovo sistema di autenticazione o se interrompere il processo, cliccando sul tasto **non ora**. In questo caso, l'installazione dell'App non verrà completata, **il Cliente non potrà utilizzare l'APP ma potrà comunque continuare ad accedere al portale titolari CartaBCC con la propria user id e la password fino al 14 settembre 2019**.

Cliccando sul tasto **ATTIVA**, l'utente completerà l'iter di attivazione del nuovo sistema di autenticazione, configurando correttamente l'App.



Guida all'utilizzo della nuova App

Il Cliente dovrà scegliere, tra i numeri eventualmente associati all'utenza, quello da abbinare al sistema di autenticazione e che verrà indicato come il "numero personale". **Nel caso in cui non siano presenti numeri di telefono, l'installazione non potrà essere completata**, ma sarà necessario andare sul Portale titolari e abilitare il numero di cellulare al 3DSecure o, in alternativa, rivolgersi alla propria BCC.

CartaBCC

Ciao Francesco

Ci risultano diversi numeri di telefono associati ai tuoi prodotti. Scegli quello corretto e utilizzato solo da te, lo useremo per inviarti i codici di autenticazione

*****000

*****000

PROCEDI

CartaBCC

Attenzione!

Non ci risultano numeri di telefono associati alla tua utenza.

Puoi autorizzare un numero abilitando il 3DSecure dal portale web.
In alternativa rivolgiti alla tua BCC

CHIUDI

Il Cliente riceverà automaticamente dal sistema, al termine della prima fase di installazione, un **SMS** contenente il codice di autenticazione da inserire nell'apposito campo, per completare correttamente la fase di attivazione. Una volta inserito il codice, sarà necessario selezionare il pulsante **AVANTI**.

CartaBCC

Ciao Francesco

Il numero di telefono che hai associato alla tua utenza è

*****000

Ti invieremo un sms con il codice di autenticazione che ti servirà per ultimare l'installazione

Non è il tuo numero personale? Rivolgiti alla tua BCC per modificarlo

PROCEDI

CartaBCC

Ciao Francesco

Confermaci la tua identità

Inserisci il codice di attivazione che ti abbiamo inviato via SMS

Codice di autenticazione

Non hai ricevuto l'SMS?

AVANTI



Guida all'utilizzo della nuova App

Alcuni dispositivi Android riconoscono automaticamente il codice di autenticazione senza necessità di inserimento manuale.

Sui dispositivi iOS, invece, il codice deve essere inserito manualmente.

Verrà poi richiesto di impostare un PIN per l'accesso veloce all'App.

The screenshot shows the app's PIN setup screen. At the top is the CartaBCC logo. Below it, the text reads "Ciao Francesco". A message states: "Potrai accedere velocemente senza password in tutta sicurezza utilizzando il codice PIN; scegli una sequenza sicura e facile da ricordare per te." There are two input fields: "Scegli un PIN" and "Conferma il PIN", each with a keypad icon. At the bottom is a large green button labeled "AVANTI".

Se previsto dal modello del dispositivo, sarà possibile configurare l'accesso tramite dato biometrico (ad es. finger print e/o face id) in alternativa al PIN.

The screenshot shows the app's TouchID setup screen. At the top is the CartaBCC logo. Below it, the text reads "Vuoi abilitare il riconoscimento con TouchID?". In the center is a large green fingerprint icon. At the bottom is a large green button labeled "AVANTI" and a smaller link labeled "Non ora".

The screenshot shows the app's FaceID setup screen. At the top is the CartaBCC logo. Below it, the text reads "Vuoi abilitare il riconoscimento con FaceID?". In the center is a large green face icon within a square frame. At the bottom is a large green button labeled "AVANTI" and a smaller link labeled "Non ora".



Guida all'utilizzo della nuova App

Cliente con utenza aziendale

Nel caso di utenze aziendali, queste continueranno ad accedere con la user id e la password attraverso l'apposita sezione presente nell'App.

The screenshot shows the login interface of the CartaBCC app. At the top, there is a hamburger menu icon and the CartaBCC logo. Below this, a message reads: "Accedi con le stesse credenziali che utilizzi su www.cartabcc.it". There are two tabs: "Privati" (highlighted in green) and "Aziende". Below the tabs are two input fields: "Username" with a person icon and "Password" with a lock icon. A large green button labeled "Accedi" is positioned below the fields. At the bottom, there are links for "Se non l'hai ancora fatto [registrati!](#)", "Password dimenticata?", and "Hai bisogno di aiuto? [Chiama il numero verde](#)".

Nel caso in cui il Cliente abbia sia un'utenza aziendale che una personale, potrà scegliere sulla pagina di login con quale delle due effettuare l'accesso. Con l'utenza personale il processo è quello descritto in precedenza.

The screenshot shows an alternative login screen in the CartaBCC app. It features a hamburger menu icon and the CartaBCC logo at the top. The heading is "Scegli come accedere". There is a "Codice PIN" input field with a lock icon. Below it, the text "Hai dimenticato il pin?" is displayed. A large green button with a fingerprint icon and the text "TOUCH ID" is prominent. At the bottom, there is a dark blue button labeled "ACCESSO PER LE AZIENDE" and a QR code icon with the text "QR CODE".



Casistica particolare

Il Cliente che installa l'App su un secondo dispositivo

Se un Cliente ha già installato l'App su un dispositivo, identificato come dispositivo "personale", nel momento in cui dovesse avviare nuovamente la fase di installazione su un ulteriore device, verrà avvertito dal sistema che l'installazione è possibile solo su un dispositivo.

Il Cliente potrà quindi decidere se procedere, bloccando l'App installata sul dispositivo già indicato come "personale", o interrompere l'installazione.

Il dispositivo è definito "personale" quando è utilizzato solo dal Cliente. Questo dispositivo con la nuova App diventerà un vero e proprio strumento di autenticazione, tramite il quale il Cliente potrà generare il codice OTP ogni volta in cui sarà necessario verificare la sua identità, autorizzare un accesso ai dati o disporre un'operazione di pagamento.

È importante consigliare al Cliente di non lasciare mai incustodito il proprio dispositivo e di impostare sempre un codice per il blocco dello schermo.

