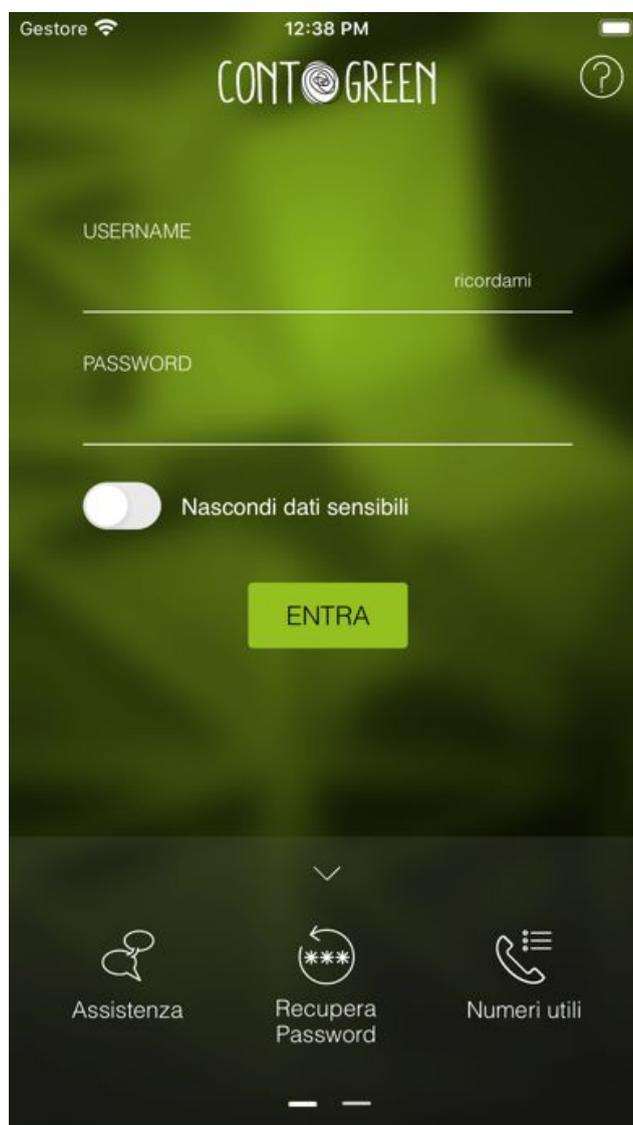


Scopri **Contogreen 2.0**

su **AppleStore** e **GooglePlay**



In questa guida trovi le istruzioni per impostare per la prima volta la App Contogreen 2.0 e come usarla per accedere al servizio di Home Banking Contogreen.

CONT@GREEN
by Civi  Bank

Sommario

Istruzioni operative APP Contogreen 2.0	2
Premessa.	2
Attivazione dell'APP CONTOGREEN 2.0	2
Download dell'applicazione	3
Attivazione, da svolgere una sola volta	3
Attivazione riconoscimento biometrico	11
Modalità di accesso al servizio online	17
Autenticazione online mediante codice "notifica push"	17
Autenticazione offline mediante "codice QR"	20
Riattivazione dell'APP	25
Raccomandazioni e precisazioni inerenti alla sicurezza dei servizi online della banca	26

Istruzioni operative APP Contogreen 2.0

Contogreen 2.0 è l'app di CiviBank che consente sia di accedere al servizio di internet banking, sia di effettuare la procedura di autenticazione forte, pensata per i consumatori e le piccole imprese. Recepisce i requisiti di sicurezza previsti dalla normativa sui servizi di pagamento nota come PSD2 e permette di realizzare in autonomia in modo semplice, diretto ed integrato le principali funzioni dispositive e consultative.

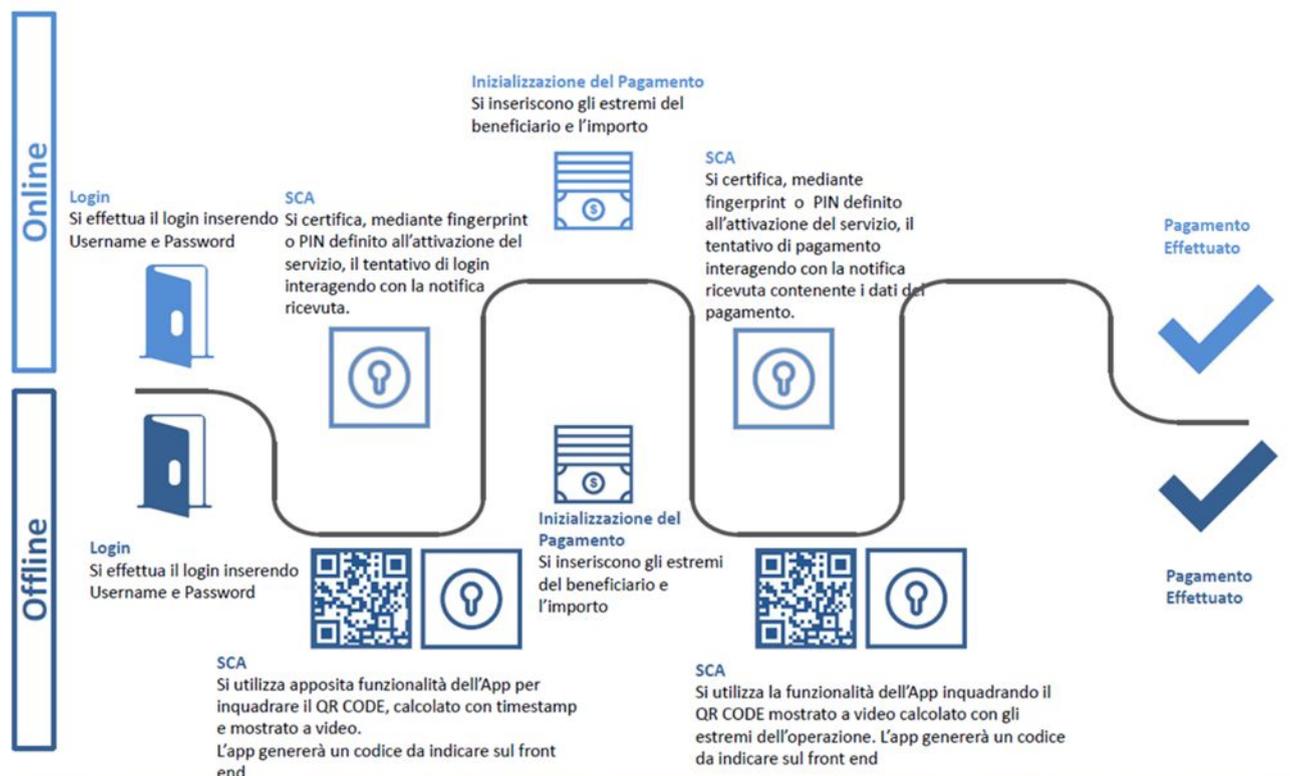
Puoi accedere al servizio on line di internet banking sia mediante navigazione web che dall'App stessa previa autenticazione forte mediante utenza e password e secondo fattore di autenticazione.

Premessa.

Per accedere al servizio di internet banking è fondamentale scaricare e impostare l'App Contogreen 2.0 seguendo i passaggi dettagliati in questa guida.

Attivazione dell'APP CONTOGREEN 2.0

L'App consente l'accesso al servizio online e l'utilizzo della procedura di autenticazione forte (Strong Customer Authentication o SCA) anche nel caso di assenza di linea telefonica o di connettività su rete telefonica (il c.d. utilizzo off-line) ma per fare questo va prima attivata e concesso l'accesso alla fotocamera del dispositivo.



Download dell'applicazione

L'applicazione è disponibile per smartphone e tablet direttamente dall'App Store per i dispositivi iOS e dal Play Store per dispositivi Android. Puoi scaricarla direttamente dai due pulsanti di seguito. In caso di difficoltà a scaricare e installare l'app potrai rivolgerti all'help desk (trovi i riferimenti in fondo a questa guida).



Attivazione, da svolgere una sola volta

L'applicazione Contogreen 2.0 dopo essere stata scaricata richiede una sua prima configurazione che dovrai svolgere in modo autonomo.

Il personale dell'help desk o delle filiali non può né è autorizzato a svolgere alcuna attività sui dispositivi della clientela.

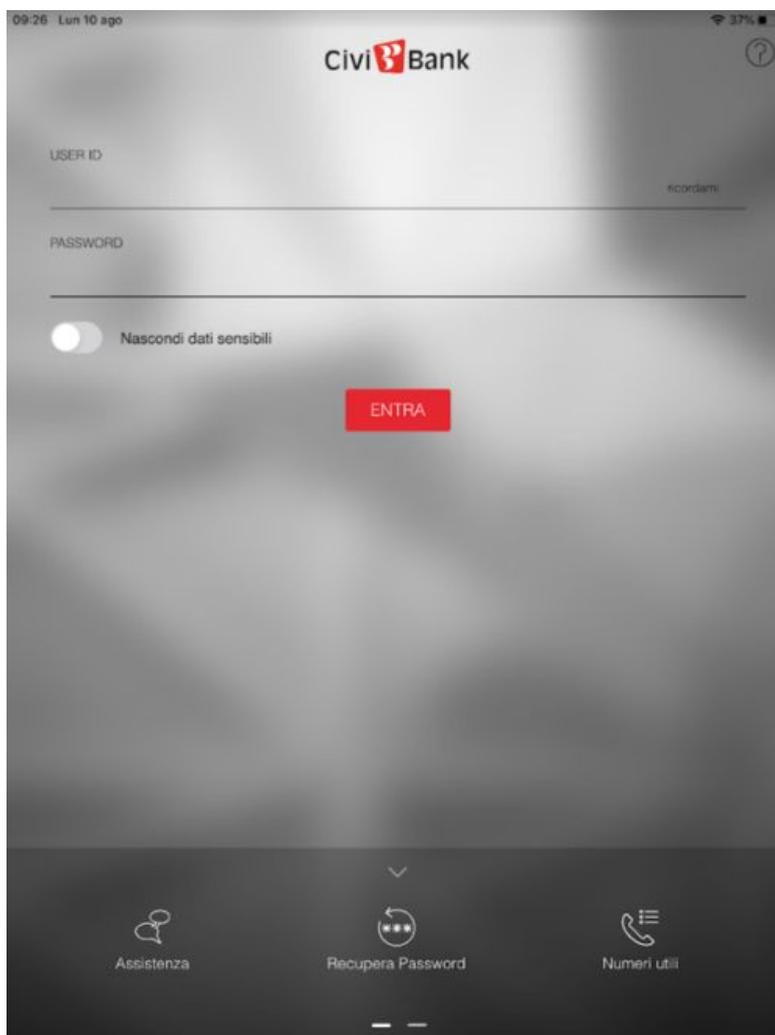
Per ogni Internet Banking Contogreen attivato, è previsto l'utilizzo di una singola APP Contogreen 2.0, quindi ogni cliente può utilizzare una sola APP Contogreen 2.0 per dispositivo mobile (se si possiedono più dispositivi, ad esempio uno smartphone e un tablet, l'app sarà attivabile e usabile solo su uno di questi).

Ti avvisiamo che è necessario acconsentire alla ricezione delle notifiche da parte di Contogreen 2.0 e l'accesso alla fotocamera per il corretto funzionamento dell'App.

Una volta scaricata l'App dallo store, per iniziare il processo di attivazione basterà aprirla.

Inserisci le credenziali User-ID e password che usi per accedere al tuo Home Banking.

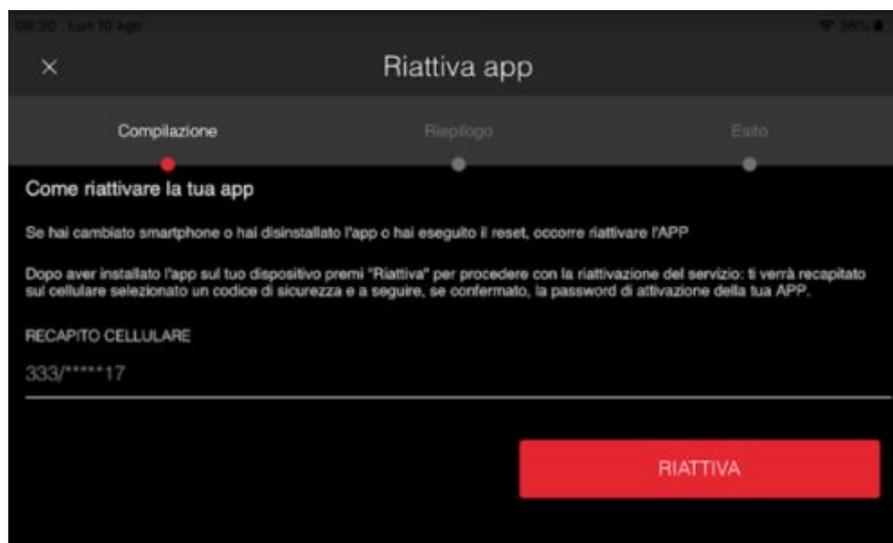
Le seguenti schermate di aiuto visualizzano le immagini dell'app per i clienti CiviBank, ma sono le stesse di **Contogreen 2.0 ad esclusione del colore rosso e del logo.**



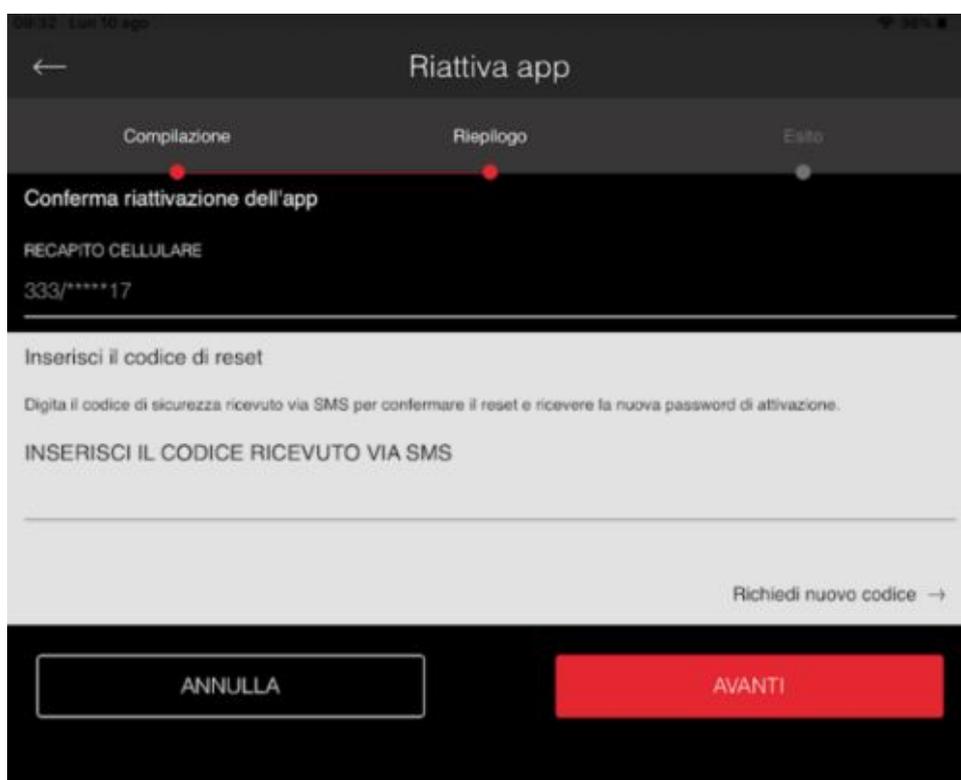
Dopo aver premuto “ENTRA” ti verrà chiesto di riattivare l’App.

Una volta completata l’attivazione **non ti servirà più utilizzare CiviPass per il futuro.**

Tutte le operazioni dispositive inserite, sia dall’App sia da PC, saranno autorizzate da Contogreen 2.0.

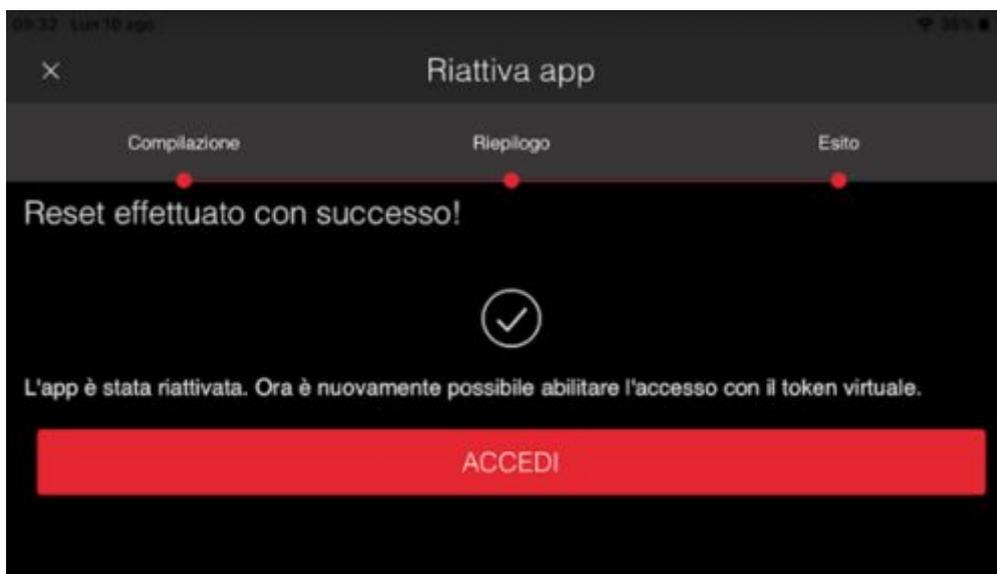


Una volta premuto il pulsante "RIATTIVA", ti verrà recapitato un SMS sul numero di cellulare associato al tuo Internet Banking.



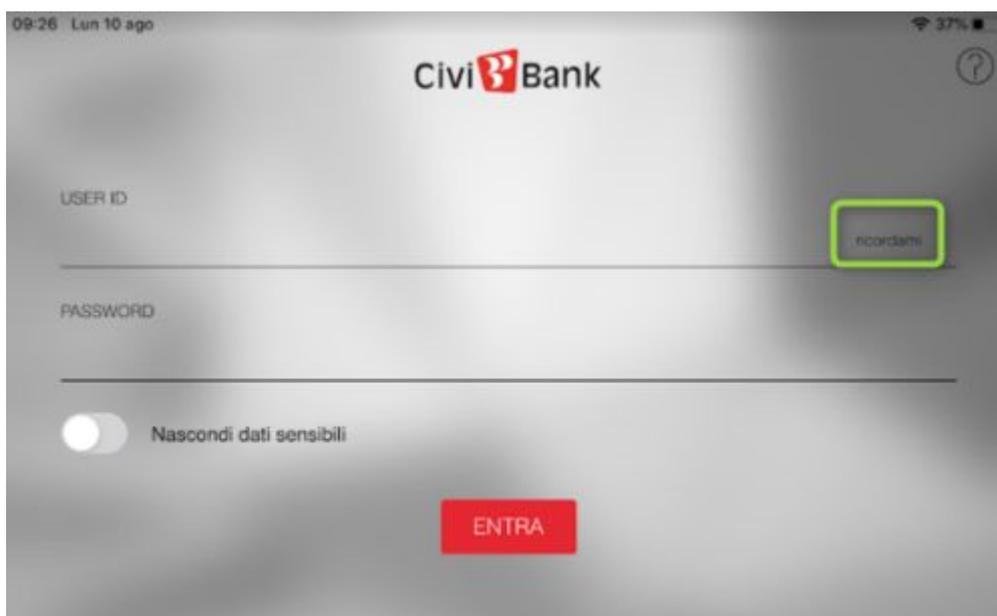
Inserisci il codice che hai appena ricevuto:

La tua nuova App sarà attiva!



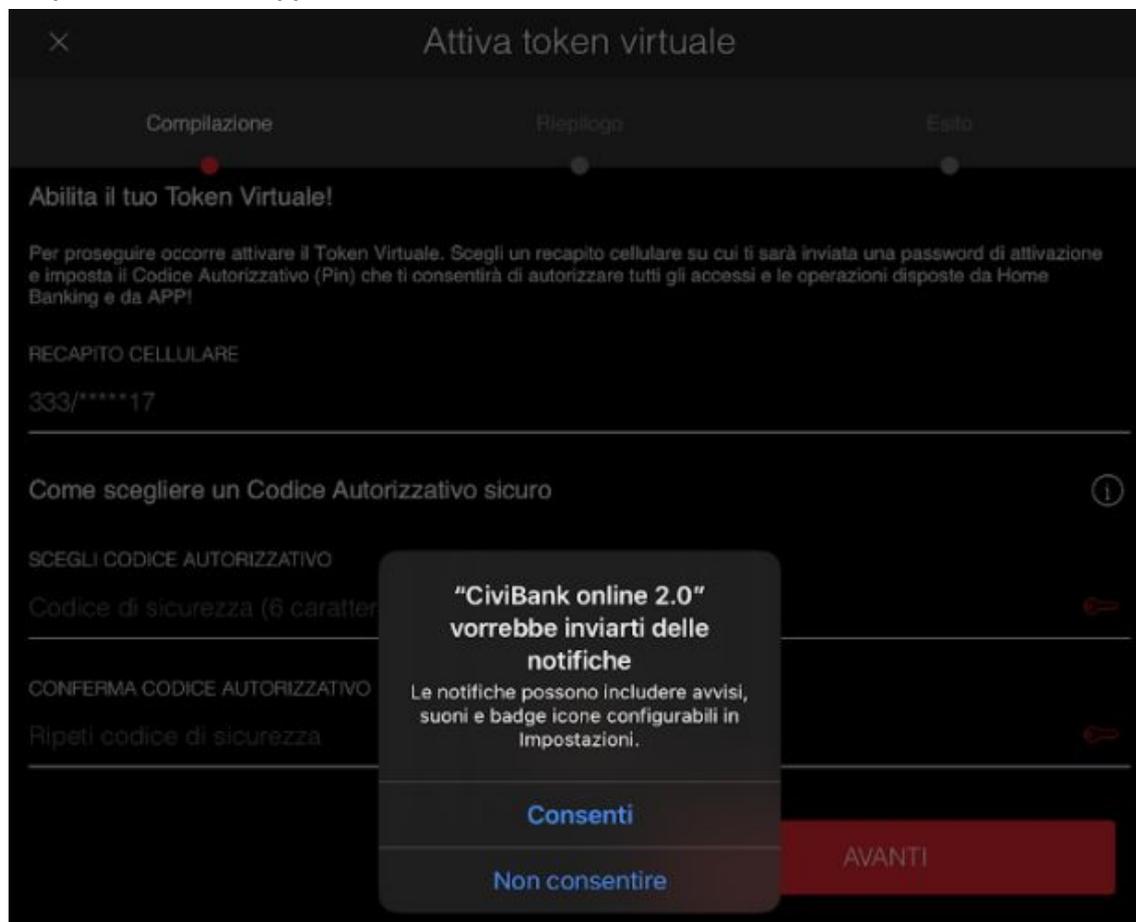
Premuto il tasto "ACCEDI" ti saranno chieste ancora una volta le credenziali User-ID e password.

Inserite le credenziali, seleziona il flag "RICORDAMI", come evidenziato di seguito, per memorizzare il codice utente ed accedere in futuro all'app in modo più agevole.



Al momento del primo accesso acconsenti alla ricezione delle "NOTIFICHE" e abilita il "TOKEN VIRTUALE".

Per poter utilizzare l'App è necessario consentire la ricezione delle notifiche.



A questo punto, ti verrà chiesto di scegliere un "CODICE AUTORIZZATIVO" (come avevi già fatto con CiviPass) che ti consentirà di autorizzare le tue operazioni attraverso il Token Virtuale. Il Codice Autorizzativo deve essere composto da 6 caratteri o numeri.

Qualora il dispositivo sia abilitato all'utilizzo della biometria (Impronta digitale o Face ID) potrai sostituire il codice autorizzativo con il fattore biometrico nei passaggi successivi.

09:36 Lun 10 ago 35%

Attiva token virtuale

Compilazione Riepilogo Esito

Abilita il tuo Token Virtuale!

Per proseguire occorre attivare il Token Virtuale. Scegli un recapito cellulare su cui ti sarà inviata una password di attivazione e imposta il Codice Autorizzativo (Pin) che ti consentirà di autorizzare tutti gli accessi e le operazioni disposte da Home Banking e da APP!

RECAPITO CELLULARE

333/*****17

Come scegliere un Codice Autorizzativo sicuro ⓘ

SCEGLI CODICE AUTORIZZATIVO

Codice di sicurezza (6 caratteri) 🔑

CONFERMA CODICE AUTORIZZATIVO

Ripeti codice di sicurezza 🔑

AVANTI

Premi avanti e riceverai un codice SMS: inserisci il codice di conferma che è ti stato inviato.

← Attiva token virtuale

Compilazione Riepilogo Esito

RECAPITO CELLULARE
333/*****17

Conferma attivazione

Per confermare l'attivazione occorre inserire il codice ricevuto al recapito indicato

INSERISCI IL CODICE RICEVUTO VIA SMS

Richiedi nuovo codice →

AVANTI

09:37 Lun 10 ago 35%

× Attiva token virtuale

Compilazione Riepilogo Esito

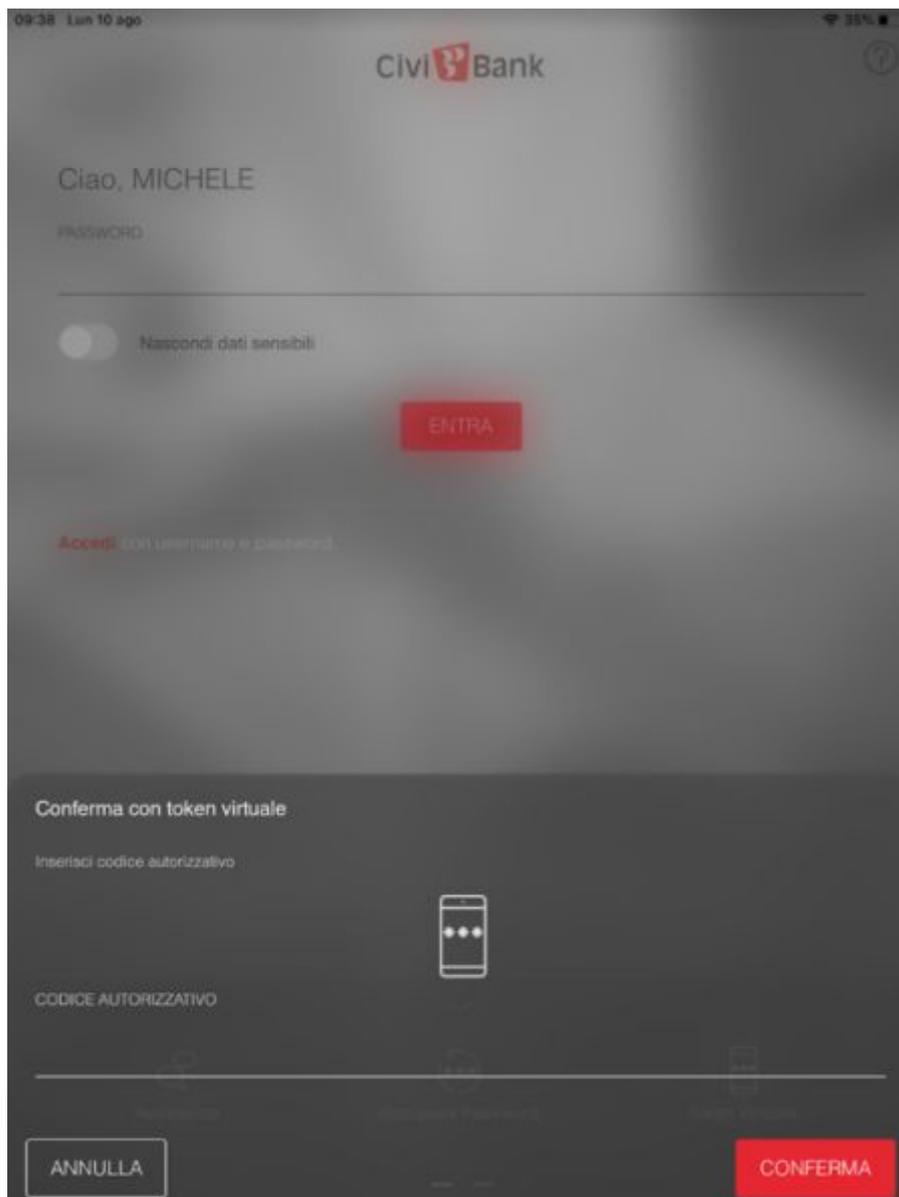
Token Virtuale attivato con successo!

✓

Il tuo Token Virtuale è stato attivato con successo! Potrai accedere all'home banking e confermare le tue operazioni utilizzando il Codice Autorizzativo che hai scelto su questo dispositivo. Dal menu impostazioni puoi attivare la biometria (ad esempio il fingerprint) che potrai utilizzare al posto del Codice Autorizzativo, per confermare i tuoi accessi e le tue operazioni!

ACCEDI

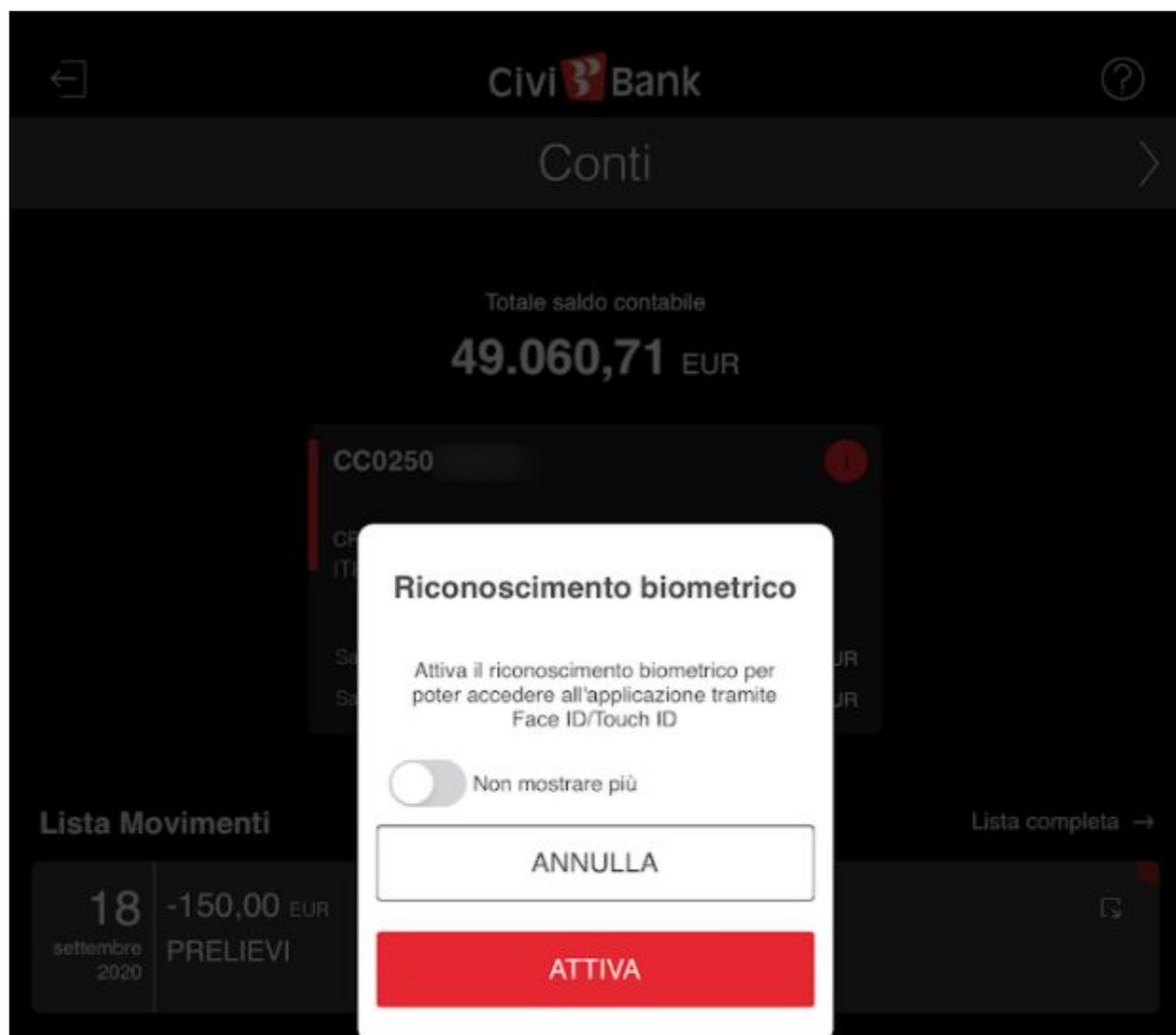
All'accesso dell'App accedi confermando la tua identità utilizzando il Codice Autorizzativo a 6 caratteri appena definito: clicca su "CONFERMA" e inserisci il "CODICE AUTORIZZATIVO".



Hai appena effettuato il tuo primo accesso all'App Contogreen 2.0.

Attivazione riconoscimento biometrico

Se disponibile per il dispositivo, puoi abilitare il riconoscimento biometrico (Impronta Digitale oppure Face ID) cliccando il pulsante "ATTIVA" come illustrato di seguito. Nel caso non volessi farlo ora, potrai sempre abilitare tali funzioni successivamente.



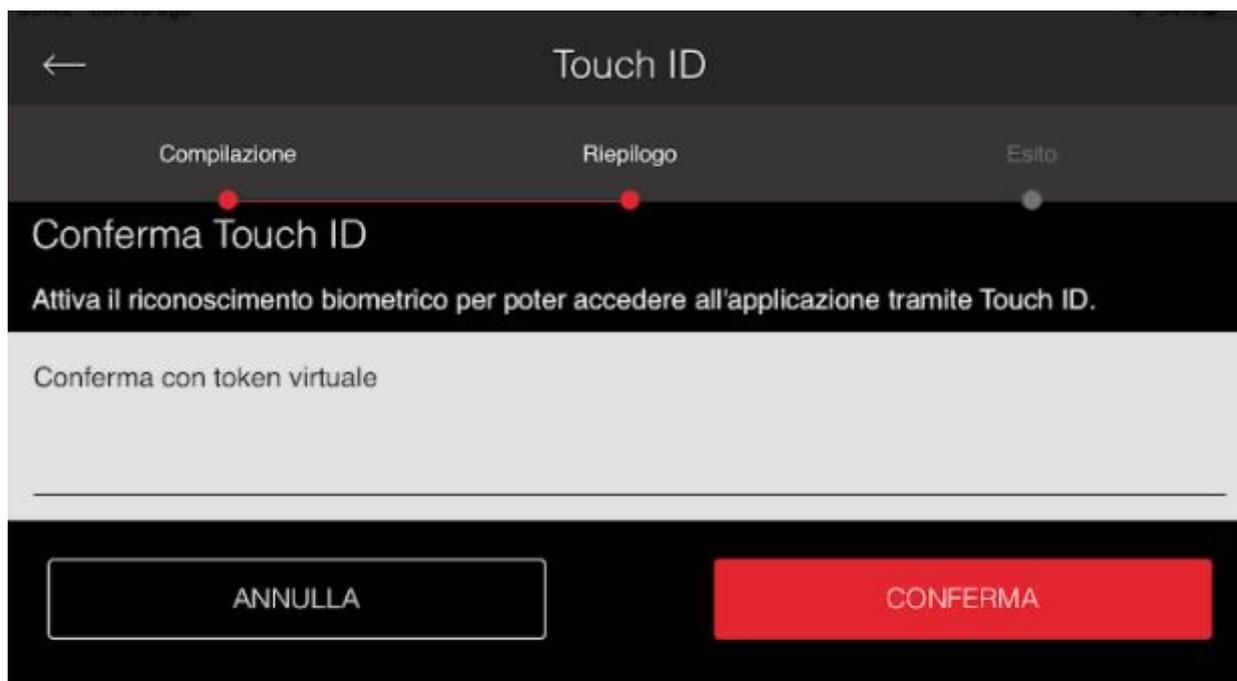
Abilita il riconoscimento biometrico per entrambe le voci proposte.



SCARICA l'informativa sul trattamento del dato biometrico cliccando sull'icona a forma di nuvola evidenziata (potrai inviartela a mezzo email e/o condividerla), **SPUNTA** la dichiarazione di presa visione e clicca su "AVANTI".



Conferma l'attivazione del riconoscimento biometrico per l'accesso utilizzando il Codice Autorizzativo a 6 caratteri che hai definito in precedenza.

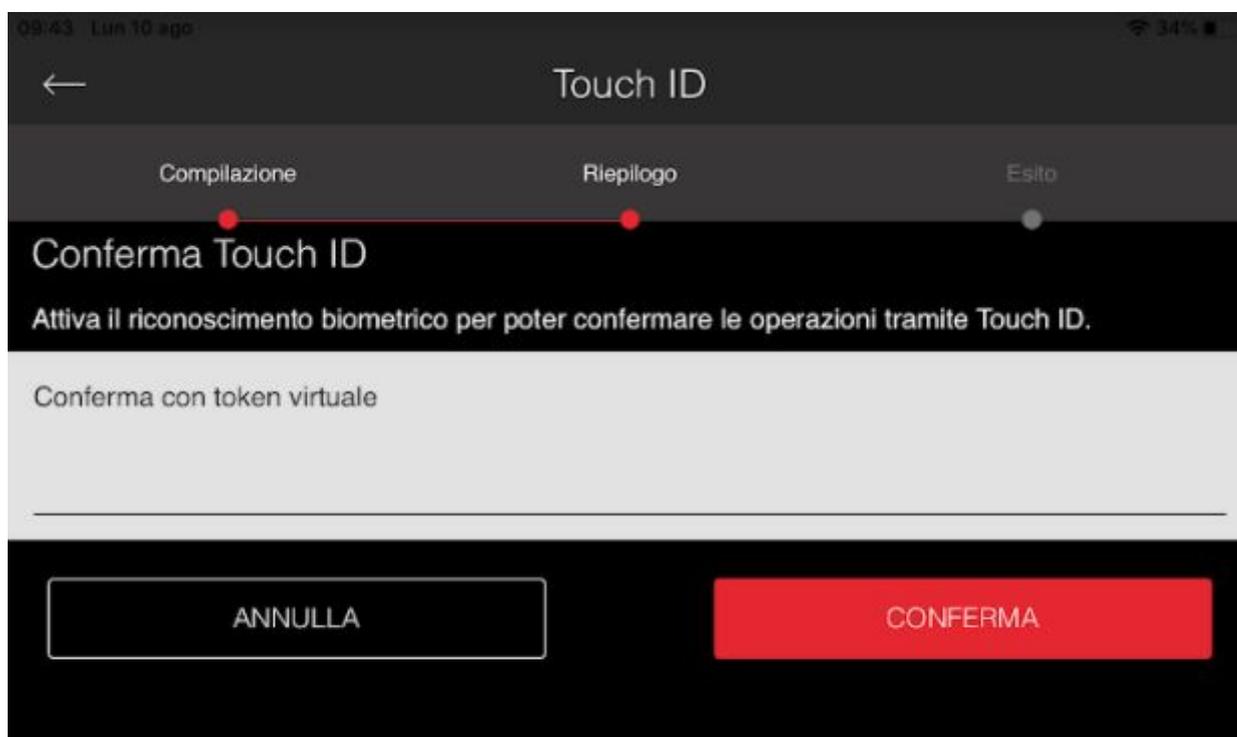
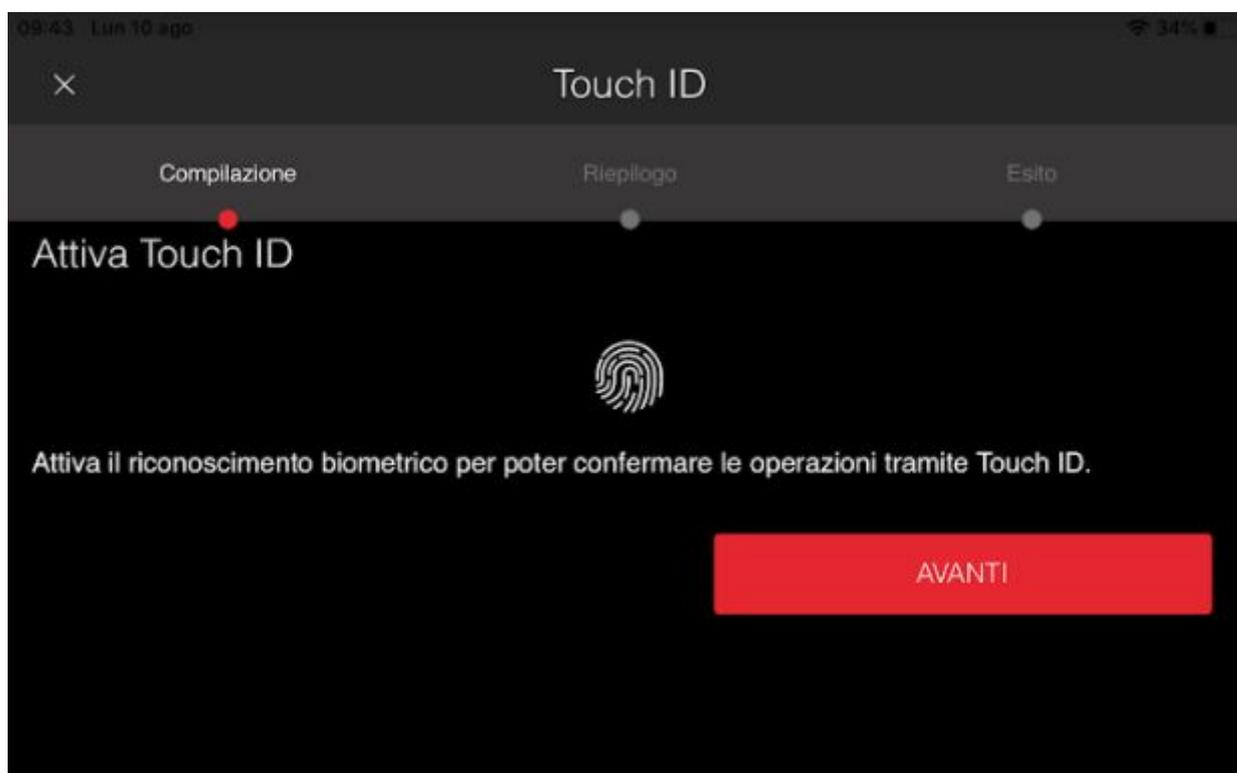


Chiudi la schermata con il pulsante X in alto a sinistra, evidenziata dalla freccia nella seguente immagine, e procedi con l'attivazione del riconoscimento biometrico anche per il Token Virtuale.



Spunta quindi la voce "Utilizzo token virtuale con Touch ID" e ripeti gli stessi passaggi appena fatti per attivare l'Accesso con Touch ID.





Hai abilitato il riconoscimento biometrico anche per la conferma delle operazioni e sei pronto per utilizzare l'App!

Chiudi la schermata sempre con il pulsante X in alto a sinistra.



Ora puoi navigare liberamente nell'app.

Siamo certi apprezzerai la nuova grafica e le nuove funzionalità offerte da Contogreen 2.0, molte caratteristiche sono state rese disponibili grazie ai commenti che abbiamo ricevuto da tutti i nostri clienti in questi mesi.

Ti ricordiamo che Contogreen 2.0 integra in un'unica App anche il token software per convalidare in piena sicurezza le operazioni dispositive con un semplice click, sia per la navigazione in App che per il browser web. Se finora hai utilizzato la secure call puoi rivolgerti alla tua filiale per il passaggio al token software.

Le principali funzioni consultative disponibili sono: saldi, movimenti, posizione titoli, finanziamenti, carte di pagamento, comunicazioni clientela. Funzioni dispositive: bonifici, ricariche prepagate e cellulari, bollo ACI, PagoPA, bollettini vari, Mav e Rav. L'attivazione della nuova App Contogreen 2.0 ti consente di gestire in completa autonomia e semplicità il tuo conto in mobilità, anche senza l'utilizzo di un Pc.

Provala, usala, e facci sapere cosa ne pensi, se ti piace o anche se vorresti trovare ancora nuove funzioni, lasciaci un commento sullo store, ci aiuterà a migliorare per il futuro.

Modalità di accesso al servizio online

Puoi accedere al servizio web Contogreen mediante il sito internet www.contogreen.it nella sezione Accesso Area Clienti o dall'App dedicata che è stata appena attivata.

L'accesso avviene digitando la propria **User-ID** e la **password**, la successiva autenticazione forte viene eseguita mediante l'utilizzo dell'APP Contogreen 2.0, sia in modalità online che offline.

In caso di smarrimento, dimenticanza o errata digitazione **per tre volte consecutive della password l'utenza viene bloccata automaticamente per motivi di sicurezza.**

Di seguito riportiamo le schermate e le operazioni da eseguire per accedere al proprio Internet Banking; a seconda dello stato di connessione del dispositivo mobile sono previsti due modalità di autenticazione.

Autenticazione online mediante codice "notifica push"

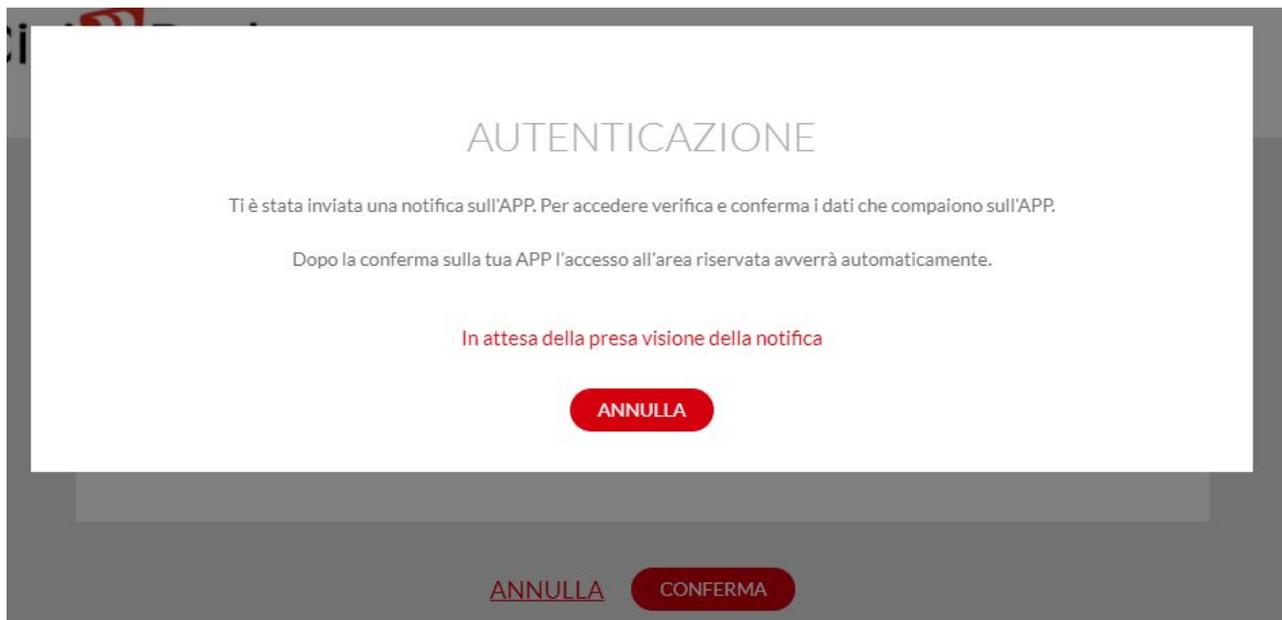
Se hai installato e attivato la App Contogreen 2.0, e sei connesso a internet, puoi selezionare la modalità "GENERA NOTIFICA".



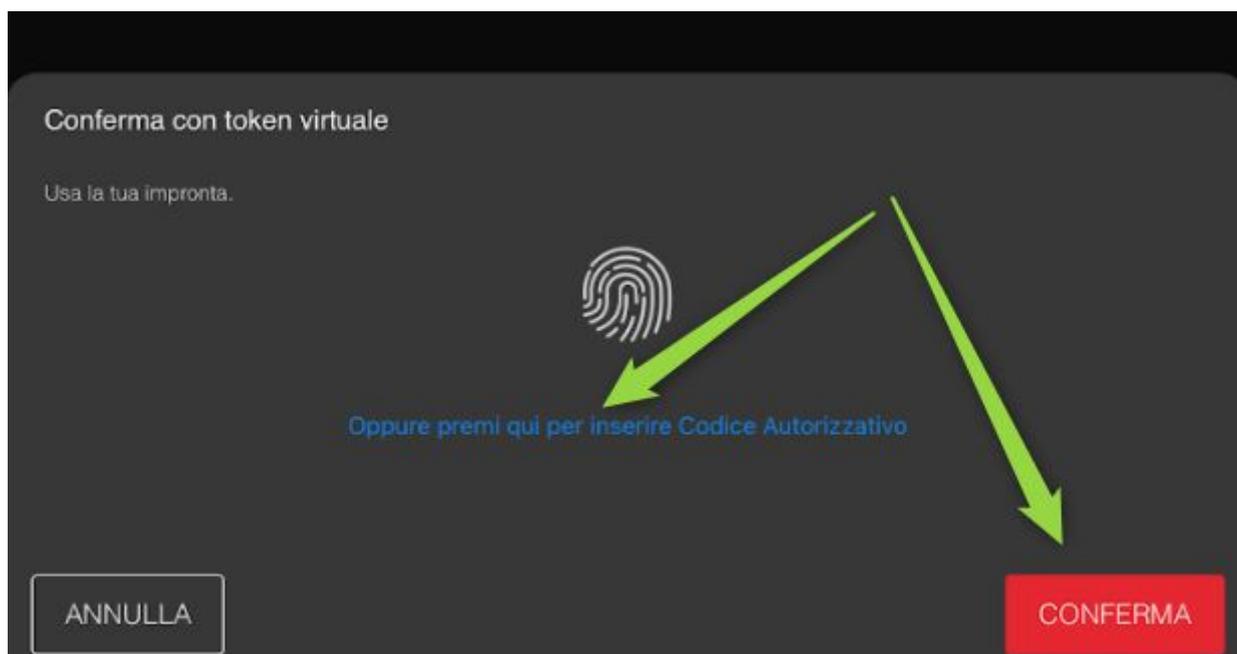
Figura 1 - dispositivo mobile online – APP connessa ad internet

Tocca il pulsante "CONFERMA" e ti sarà inviata una notifica al dispositivo mobile sul quale è stata configurata l'App Contogreen 2.0; sul dispositivo dove si è premuto il tasto "CONFERMA" invece, la schermata diventerà

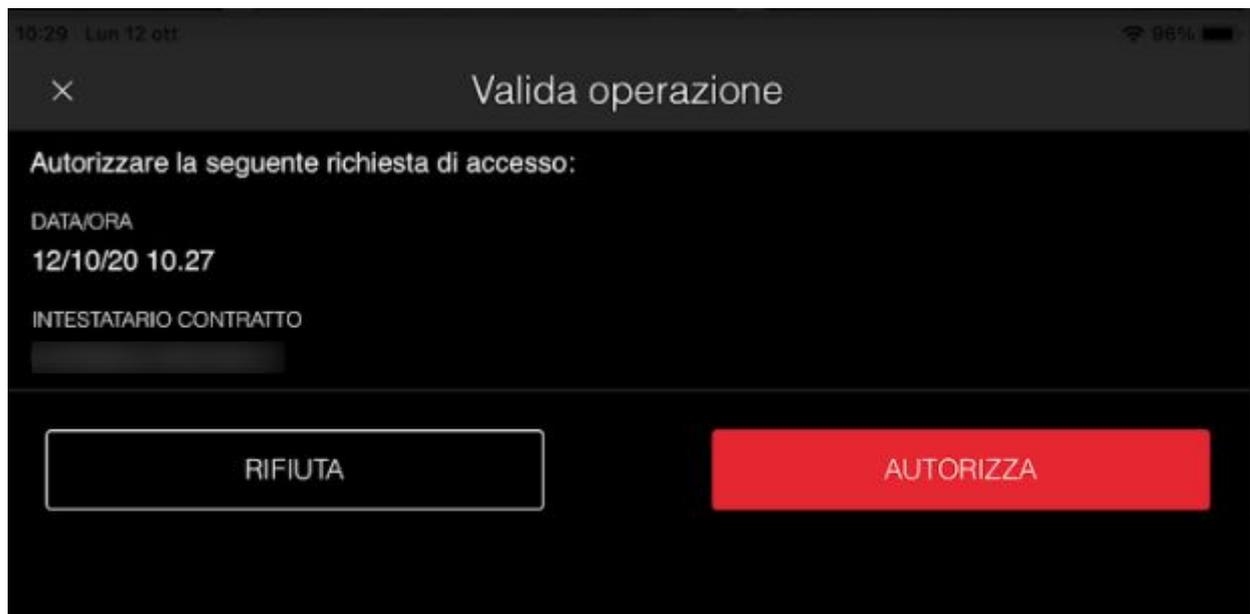
come di seguito riportato (nel caso la notifica non venisse visualizzata, dovrai aprire l'App, selezionare la voce "Token virtuale" in basso a destra e, successivamente "Autorizza Operazione". Ti ricordiamo di autorizzare il tuo telefono a ricevere le notifiche dall'App Contogreen 2.0).



Riceverai una notifica sul tuo dispositivo mobile dal nome "Accesso da autorizzare". Premendo sulla notifica aprirai l'App, che ti chiederà l'inserimento del PIN AUTORIZZATIVO di 6 caratteri scelto in sede di attivazione, oppure l'accesso con impronta digitale / Touch ID / Face ID.



L'applicazione a questo punto ti mostrerà una pagina riepilogativa dei dati di accesso da autorizzare.



A seguito della conferma, sarà possibile accedere al proprio internet banking.

Autenticazione offline mediante “codice QR”

Qualora il dispositivo NON fosse connesso ad internet è necessario selezionare la modalità “GENERA QR CODE” riportata in alto a destra. (es. per indisponibilità di segnale 3G/4G/5G o di accesso ad internet).

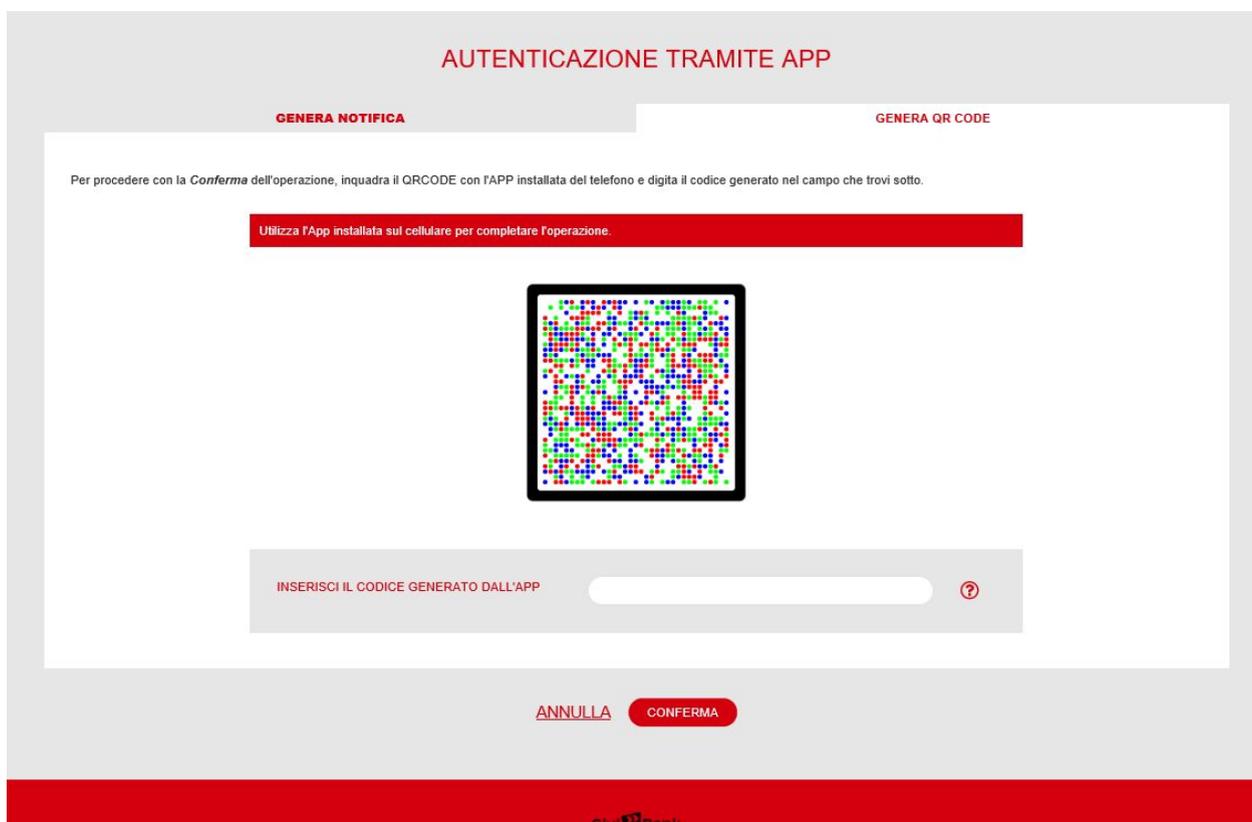


Figura 2 - dispositivo mobile offline – No connessione internet

Aprire a questo punto l'APP Contogreen 2.0 e selezionare l'opzione “Token Virtuale” in basso a destra.



Ciao, MICHELE

Accedi con Touch ID



Nascondi dati sensibili



ENTRA

Accedi con username e password.



Assistenza



Recupera Password

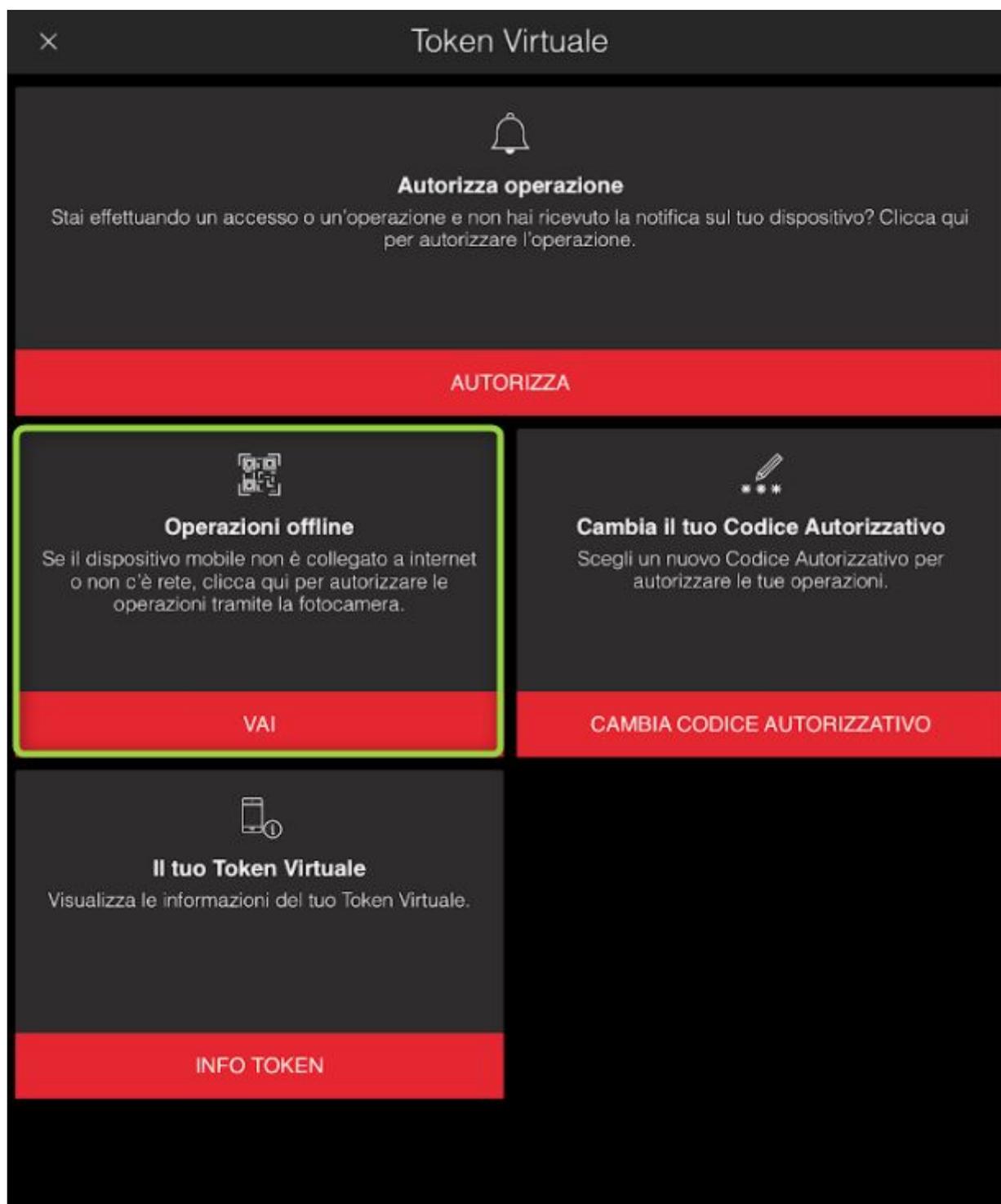


Token Virtuale



A questo punto verrà richiesto di inserire il codice autorizzativo di 6 caratteri oppure autenticarsi con l'impronta digitale / Touch ID / Face ID.

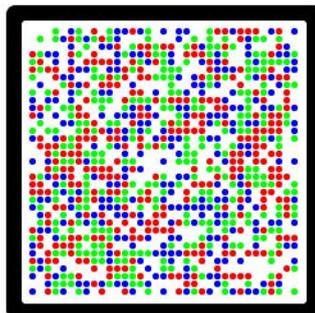
Fatto ciò, nella nuova schermata, bisogna selezionare la voce "Operazioni Offline" come riportato di seguito



A questo punto il tuo dispositivo attiverà la fotocamera. Inquadra il QR code presente sul monitor del tuo pc.

Per procedere con la **Conferma** dell'operazione, inquadra il QR CODE con l'APP installata del telefono e digita il codice generato nel campo che trovi sotto.

Utilizza l'App installata sul cellulare per completare l'operazione.



INSERISCI IL CODICE GENERATO
DALL'APP



Sul dispositivo visualizzerai una schermata riportante un codice monouso, come di seguito:



Tale codice deve essere immesso nella schermata del pc, proprio sotto il QR code che hai appena inquadrato, nello spazio di fianco alla scritta "INSERISCI IL CODICE GENERATO DALL'APP".

Una volta cliccato il tasto conferma, sotto allo spazio dove hai inserito il codice, si effettuerà l'accesso all'internet banking.

Riattivazione dell'APP

Nel caso in cui:

- sia necessario cambiare lo smartphone/tablet su cui è attiva la APP Contogreen 2.0
- sia stata disinstallata la APP dal dispositivo in uso
- nel caso in cui sia dimenticato il Codice Autorizzativo a 6 caratteri

è necessario procedere con il processo di riattivazione dell'app.

Occorre innanzitutto installare l'APP sul device che si intende utilizzare in futuro.

Il processo di riattivazione prevede che si utilizzi sempre la procedura descritta al paragrafo "Attivazione dell'APP Contogreen 2.0" a pagina 2 del presente manuale, selezionando il pulsante RIATTIVA. L'utente è invitato a seguire una procedura che richiede le stesse informazioni già dettagliate in precedenza.

Raccomandazioni e precisazioni inerenti alla sicurezza dei servizi online della banca

CiviBank ha adottato una serie di misure operative e tecnologiche per garantire la sicurezza dei suoi clienti sui servizi online. In questo paragrafo elenchiamo le regole fondamentali, oltre a utili consigli su comportamenti e accorgimenti da adottare al fine di difendersi da possibili truffe.

Accesso sicuro alla Banca online (OTP ed autenticazione forte):

L'accesso ai servizi bancari online è ottenuto mediante una combinazione di codici alfanumerici quali user ID e password e prevede, dal 14/9/2019, anche l'utilizzo della autenticazione forte (strong customer authentication, cosiddetta SCA) come previsto dalla normativa sui servizi di pagamento PSD2.

La SCA viene eseguita attraverso l'utilizzo dell'APP Contogreen 2.0 (precedentemente da CiviPass), la quale ad ogni accesso e ad ogni operazione dispositiva identifica il cliente per il tramite di un dynamic linking riferito all'importo e al beneficiario della transazione.

Trasmissione sicura dei dati

Il sistema di sicurezza di Civibank usa certificati digitali per cifrare i dati e per certificare l'identità dei server della Banca.

Al fine di aumentare il livello di sicurezza del sistema, per l'accesso al servizio Civibank è richiesto un browser in grado di supportare la crittografia a 64 bit.

Requisiti tecnici per la corretta fruizione dei servizi via Internet

Per una fruizione ottimale dei nostri servizi via Internet è raccomandato l'uso di un browser di recente generazione e di mantenerlo sempre aggiornato.

I browser obsoleti, sono potenzialmente soggetti ad attacchi informatici e ne è sconsigliato l'uso per motivi di sicurezza e di corretto funzionamento.

Cellulare certificato

È il numero di cellulare che il Cliente ha comunicato alla Banca quale recapito utile alla gestione del proprio internet banking.

Ad un contratto Contogreen può corrispondere un solo numero di cellulare certificato.

Civibank realizza l'autenticazione forte dell'utente mediante l'utilizzo dell'APP Contogreen 2.0.

Il numero di cellulare viene certificato esclusivamente dal personale delle filiali della Banca e mai dall'help desk telefonico o da altri operatori.

Suggerimenti e precisazioni

La password deve rimanere riservata, personale e non deve essere divulgata a persone terze.

I nostri help desk ed il personale delle filiali non conoscono la password dei clienti e non sono tenuti a chiederla in nessun contesto. Nessun operatore è autorizzato a sostituirsi al cliente.

Per aumentare la sicurezza, il sistema chiederà periodicamente di variare la password, si suggerisce di non memorizzare nelle funzioni di aiuto e memorizzazione che i browser propongono.

CiviBank non chiede ai propri clienti di accedere inviando email contenenti link di accesso; l'accesso all'area informativa o dispositiva avviene sempre mediante il sito istituzionale www.civibank.it sfruttando i dovuti protocolli di sicurezza e mediante connessione crittografata il cui funzionamento può essere verificato autonomamente dall'utente.

In caso di necessità Civibank si riserva di inviare ai clienti email informative rimandando comunque l'utente all'accesso sicuro al sito mediante i criteri di cui al precedente paragrafo.

Eventuali comunicazioni ufficiali vengono inviate mediante i canali definiti dal cliente.

È facoltà del cliente, mediante le funzioni messe a disposizione alla voce del menu Impostazioni – Avvisi, attivare l'invio di email di avviso che informano in merito all'avvenuta esecuzione di accessi o di operazioni dispositive.

Si invitano i clienti a diffidare e a porre attenzione ai casi di possibile phishing ovvero a comunicazioni email, sms o telefoniche contenenti richieste di accesso, modifica di credenziali o di esecuzione di disposizioni di pagamento.

Si consiglia di verificare prima dell'utilizzo i principi di funzionamento di eventuali strumenti di memorizzazione delle password forniti da terzi e di disabilitare ogni automatismo che possa agevolare un possibile utilizzo fraudolento dei sistemi (es. salvataggio della password del browser).

Per una navigazione più sicura e consapevole Civibank suggerisce a tutti i propri clienti di valutare i consigli elaborati dalla Polizia di Stato, Banca Italia, Abi e CertFin come proposto all'indirizzo <https://www.certfin.it/occhio-al-clic.html>

Copia del presente e dei successivi aggiornamenti saranno pubblicati all'indirizzo <https://www.contogreen.it/Guide>

Assistenza telefonica Help Desk Numero Verde 800676328 (dall'estero +39 0514992094) è a disposizione ogni giorno (festivi compresi) 24 ore su 24. E-mail: tecsupport@csebo.it