



MEDIOBANCA
PREMIER

Smart App Mediobanca Premier

Indice

Strong Authentication	p 3
Come attivare Smart App	p 3
Come autorizzare accessi e operazioni	p 4
Cosa fare se...	p 5
I tuoi codici	p 7
Consigli per la tua sicurezza	p 7

Strong Authentication

Per aumentare il livello di sicurezza delle operazioni online, la normativa sui servizi di pagamento impone a tutti gli istituti finanziari di adottare strumenti che consentano ai clienti di **accedere alle proprie informazioni sui conti e confermare i pagamenti online** in modo ancora più sicuro.

La Banca ha adottato la **Strong Customer Authentication**, un sistema di autenticazione forte del cliente basato sull'uso di due o più elementi classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce, come una password o un PIN), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede, come uno smartphone o un dispositivo personale) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente, come l'impronta digitale o altri dati biometrici).

In questa guida, trovi tutte le indicazioni per **attivare e utilizzare Smart App**, la modalità di Strong Customer Authentication ideale se hai uno smartphone, perché ti consente di **autorizzare l'accesso alla tua area riservata e le operazioni disposte in autonomia** direttamente nell'**App Mediobanca Premier**.

Come attivare Smart App



1. Download App

Se non ancora fatto, scarica l'**App Mediobanca Premier** dagli store ufficiali.



2. Accesso

Accedi con Codice cliente e Codice di accesso.



3. Attivazione Smart App

Se è il primo accesso, seleziona "**Attiva Smart App**". Altrimenti, fai tap su *Profilo > Sicurezza > Smart App*.



4. Conferma numero di telefono

Verifica il **numero di telefono** confermandone le ultime 4 cifre.



5. PIN temporaneo

Inserisci il PIN temporaneo di 6 cifre che hai ricevuto via SMS.



6. Scegli PIN personale

Scegli e conferma il tuo **PIN personale** di 5 cifre. Da questo momento, Smart App è attiva!

Come autorizzare accessi e operazioni



Nell'App Mediobanca Premier

Per autorizzare il tuo accesso e le principali operazioni nell'App Mediobanca Premier, ti basta inserire dove richiesto il **PIN personale** di 5 cifre che hai scelto all'attivazione di Smart App.



Nell'Area Clienti

Per confermare l'accesso e le principali operazioni disposte in Area Clienti visualizzerai la richiesta di **autorizzare l'operazione dall'App Mediobanca Premier**.

- 1** Seleziona la **notifica** che ricevi sullo smartphone su cui hai attiva Smart App. Se non hai attive le notifiche, avvia l'App Mediobanca Premier e seleziona la funzionalità "**Autorizza Operazioni**" che trovi nell'area pre-login.
- 2** Controlla i dati dell'accesso o dell'operazione da autorizzare e, se corretti, seleziona "**Autorizza**".
- 3** Inserisci il **PIN personale** scelto all'attivazione di Smart App.



Per disposizioni ancora più rapide puoi anche usare la **biometria**.
Per attivarla, dall'App, fai tap su *Profilo > Sicurezza > Biometria* e abilita le opzioni disponibili.

Cosa fare se...

Non vedi accessi da autorizzare?

Se selezionata la notifica o la funzionalità "Autorizza Operazioni" non visualizzi alcun accesso in attesa di autorizzazione, il tuo smartphone potrebbe essere offline o non comunicare correttamente con l'Area Clienti.

In questo caso ti basta selezionare in Area Clienti la voce "Non vedi operazioni da autorizzare?": ti verrà richiesto l'inserimento di un'OTP (**One-Time Password**). Per ottenerla, all'interno della funzionalità "Autorizza Operazioni" nell'App, seleziona la voce dedicata alla generazione delle OTP: per crearla ti basterà inserire il PIN personale che hai scelto all'attivazione di Smart App.

Non vedi operazioni da autorizzare?

Se selezionata la notifica o la funzionalità "Autorizza Operazioni" non visualizzi alcuna operazione in attesa di autorizzazione, il tuo smartphone potrebbe essere offline o non comunicare correttamente con l'Area Clienti.

In questo caso ti basta **scansionare un QR Code** per procedere con l'autorizzazione.

1. In Area Clienti seleziona la voce "Non vedi operazioni da autorizzare?".
2. Con la fotocamera in App, scansiona il **QR Code** mostrato in Area Clienti.
3. Controlla i dati dell'operazione da confermare e, se corretti, seleziona "**Autorizza**".
4. Inserisci il **PIN personale** scelto all'attivazione di Smart App.
5. Nella pagina di autorizzazione in Area Clienti, inserisci il **codice di autorizzazione** generato con Smart App.

Non vedi operazioni da autorizzare e non riesci a scansionare il QR Code?

Se non hai modo di scansionare il QR Code, puoi inserire manualmente il **codice identificativo dell'operazione**.

In App, dopo aver aver selezionato "Vedi un QR Code", fai tap su "Inserisci identificativo operazione" e digita il codice di 8 cifre che vedi in Area Clienti. Una volta verificato il riepilogo dell'operazione, inserisci il PIN personale che hai scelto all'attivazione di Smart App: potrai così generare il codice di autorizzazione, da inserire in Area Clienti per confermare l'operazione.

Per confermare l'operazione ti viene richiesta un'OTP?

Se all'operazione che stai effettuando non è associato un codice identificativo univoco (QR Code o sequenza numerica) per autorizzarla sarà necessario inserire un'OTP (**One-Time Password**), ossia una password "usa e getta".

In questo caso, entra nella funzionalità "Autorizza Operazioni" dell'App e seleziona la voce dedicata alla generazione di OTP: per crearla ti basterà inserire il PIN personale che hai scelto all'attivazione di Smart App.

Hai perso o ti hanno rubato il telefono?

Nessuno potrà operare sui tuoi conti se non conosce il PIN personale. È tuttavia consigliabile **bloccare Smart App**. Puoi farlo in 3 modi:



Selezionando la voce "Devi bloccare o resettare la Strong Authentication" dopo aver inserito i codici per entrare nella tua **Area Clienti**.



Contattando il **Servizio Clienti**.



Recandoti in qualsiasi **Filiale Mediobanca Premier**, qualora sia un canale disponibile.

Successivamente potrai eseguire il reset di Smart App e riattivarla nell'App Mediobanca Premier.

Hai inserito troppe volte un PIN personale errato o l'hai dimenticato?

Per tutelare la sicurezza dei tuoi dati e dei tuoi prodotti, la funzionalità che consente di generare le OTP e i codici di autorizzazione viene bloccata quando il PIN personale risulta inserito per 5 volte consecutive in modo errato. Quando la funzionalità è bloccata, non è possibile autorizzare accessi e operazioni. In questo caso, puoi effettuare il **reset** di Smart App selezionando la voce "Devi bloccare o resettare la Strong Authentication" dopo aver inserito i codici per entrare nella tua Area Clienti.

1. Seleziona la **voce dedicata** dopo aver inserito Codice cliente e Codice di accesso per entrare in Area Clienti.
2. Clicca su **Reset** e segui le istruzioni indicate.
3. Al termine del reset, riavvia l'App Mediobanca Premier e riattiva **Smart App**.



Ricorda: per effettuare il reset, sono richiesti il codice fiscale e il numero del documento che hai registrato in Mediobanca Premier. Se il documento che ci hai fornito è scaduto, puoi aggiornarlo:

- ❖ dall'**App Mediobanca Premier**, accedendo a *Profilo > Dati Anagrafici > Documento d'identità*
- ❖ dall'**Area Clienti**, selezionando in alto a destra *Il mio profilo > Gestione profilo > I miei dati*

Se il documento di identità è scaduto e la tua Smart App è bloccata, potrai richiederne il reset tramite il Servizio Clienti o in Filiale, qualora quest'ultima sia un canale disponibile.

Hai un telefono nuovo, su cui vuoi spostare Smart App?

Grazie alla funzionalità di self-reset dell'App Mediobanca Premier, **ti basta attivare Smart App sul tuo nuovo telefono**: il servizio attivo sul vecchio telefono sarà disattivato automaticamente.

Se Smart App è stata bloccata, per riattivarla effettua prima il reset: nella pagina di accesso alla tua Area Clienti, inserisci i tuoi codici e seleziona "Devi bloccare o resettare la Strong Authentication?".

I tuoi codici

	Composto da	Dove si trova	A cosa serve
Codice cliente	9 cifre	Se il rapporto è stato aperto: <ul style="list-style-type: none"> • online, ti è stato inviato per email; • in Filiale, ti è stato consegnato in busta; • al telefono, ti è stato spedito per posta. 	Accedere all'Area Clienti
Codice di accesso	5 cifre	Se il rapporto è stato aperto: <ul style="list-style-type: none"> • online, ti è stato inviato per SMS; • in Filiale, ti è stato consegnato in busta; • al telefono, ti è stato spedito per posta. 	Accedere all'Area Clienti
PIN personale	5 cifre	Lo hai scelto all'attivazione di Smart App.	Confermare le operazioni

Consigli per la tua sicurezza

- ❖ Custodisci con cura i tuoi Codici identificativi e non comunicarli a terzi.
- ❖ Modifica periodicamente il Codice di accesso: puoi farlo in autonomia da Area Clienti.
- ❖ Scarica l'App Mediobanca Premier solo dagli store ufficiali e quando accedi alla tua Area Clienti verifica che la connessione sia sicura.
- ❖ Attiva gli alert gratuiti che ti permettono di avere sotto controllo i movimenti di carte e conti: li ricevi via e-mail e/o tramite notifica push.
- ❖ Presta attenzione alle email sospette: non ti chiederemo mai di comunicare informazioni riservate, come ad esempio i codici identificativi o i dati delle Carte.



Se credi che qualcuno sia entrato in possesso dei tuoi codici di accesso o dispositivi oppure se il telefono su cui è attiva Smart App è stato rubato, ti invitiamo a bloccare subito la tua Strong Authentication o a contattare immediatamente il **Servizio Clienti**.



MEDIOBANCA
PREMIER