

GUIDA ALL'UTILIZZO DEL SISTEMA DI SICUREZZA SAFETY CALL

Premessa

Santander Consumer Bank ha recentemente adottato il sistema denominato "Safety Call" in grado di fornire la massima sicurezza al momento disponibile per il contrasto alle frodi informatiche sui servizi di Internet Banking.

L'adozione di tale sistema – che non comporta costi aggiuntivi – si rende necessaria ai fini di rafforzare i presidi di sicurezza dei sistemi di pagamento tramite internet.

ATTENZIONE

Si precisa che il sistema di sicurezza indicato è già **ATTIVO** per i conti attivati dal **17/11/2014**

Per i conti attivati PRIMA del 17/11/2014 il sistema sarà attivo a decorrere dal **27/01/2015**.



Caratteristiche del sistema Safety Call

L'autorizzazione delle operazioni disposte dall'Area Riservata dovranno essere autorizzate chiamando il Numero Verde indicato sul pop up che compare a video, durante la disposizione, dal numero di cellulare o rete fissa associato all'utente firmatario (il numero al momento associato è presente nella comunicazione inviata dalla banca).

La chiamata dovrà essere necessariamente in chiaro e provenire da un operatore telefonico italiano (non saranno possibili chiamate provenienti dall'estero).

Come comunicare la variazione del riferimento telefonico da associare all'utenza.

La modifica del numero telefonico associato all'utente firmatario può essere effettuata solo ed esclusivamente contattando il nostro Servizio Clienti al seguente numero : **848 800 193** dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9 alle 19



Modalità di utilizzo

Al termine della compilazione della disposizione di bonifico, compare a fondo pagina il riquadro, di seguito riportato, in cui viene ricordato che per poter avviare il processo di autenticazione e quindi ultimare l'operazione, occorre richiedere il PIN ed effettuare la chiamata al numero verde **800.99.09.09**

Richiedi il pin per la verifica dell'operazione
Dovrai telefonare al numero verde 800.99.09.09
Attenzione!
Avrai 100 secondi per effettuare la chiamata e digitare il codice
Quando sei pronto clicca su richiedi e digita il codice

Richiedi il PIN

invia dati

menu precedente



Cliccando il tasto “Richiedi il PIN” si apre la seguente videata :

The screenshot shows a user interface for IVR verification. At the top, it says "VERIFICA L'OPERAZIONE TRAMITE IVR". Below this, it instructs the user to call the green number 800.99.09.09 and provides the PIN "2028#". There is a progress bar below the PIN. The bottom section is titled "INSERIRE LA PASSWORD DISPOSITIVA" and features a numeric keypad with digits 1-10 and asterisks. A button labeled "invia dati" is positioned at the bottom center.

Occorre a questo punto telefonare al numero verde **800.99.09.09** e digitare sulla tastiera del proprio telefono il **codice** indicato sul pop-up (quello indicato nella videata è puramente casuale): il sistema verificherà l'effettiva associazione fra il numero chiamante e l'utenza firmataria e in caso di riconoscimento una voce registrata chiederà di digitare il codice.

ATTENZIONE : questa operazione dovrà essere effettuata in **100 secondi**.



Se l'iter di validazione si conclude correttamente, la chiamata si chiude.

Occorre a questo punto inserire la **password dispositiva** e cliccare su **"Invia dati"** per concludere l'operazione.

Nel caso l'iter di validazione fallisse il sistema fornirà la seguente videata:



L'utente potrà uscire dalla procedura selezionando "menù precedente" oppure potrà effettuare un nuovo tentativo selezionando "Richiedi il PIN"

Al termine dell'iter di validazione comparirà una videata riepilogativa dei dati del bonifico inserito per la quale verrà richiesta una conferma.

Infine, la seguente maschera indicherà che la disposizione è avvenuta con successo e che la richiesta di bonifico è stata memorizzata.



Santander
CONSUMER BANK

Conto Deposito

ORDINE DI BONIFICO

BONIFICO MEMORIZZATO

Gentile Cliente abbiamo memorizzato la Sua richiesta ed il bonifico verrà effettuato nel corso della giornata lavorativa

stampa dati

