

Deutsche Bank

**db Corporate Banking
Web**

Guida al servizio



For internal use only
For internal use only

Deutsche Bank



INDICE

1. INTRODUZIONE.....	3
2. SPECIFICHE DI SISTEMA.....	4
3 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E DI PRIMO COLLEGAMENTO	5
4. SICUREZZA	26
5. AUTORIZZAZIONE DELLE DISPOSIZIONI	28
6. RIASSEGNAZIONI DELLA PASSWORD	30
7. FLUSSI INFORMATIVI/DISPOSITIVI.....	32
8. I TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	32
9. CANCELLAZIONE DISPOSIZIONI DI BONIFICO SEPA, BONIFICO ESTERO E RITIRO EFFETTI	33
10. REVOCA DELEGA F24	34
11. SERVIZI MULTIBANCA	34
12. GESTIONE DEI POTERI DI FIRMA CON DB IDENTITY	34
13. COMPONENTI DB IDENTITY	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.

1. Introduzione

Deutsche Bank dà il benvenuto alla vostra azienda in un universo di comodità, velocità e modernità: db Corporate Banking.

Db Corporate Banking è il servizio di e-banking firmato Deutsche Bank e sviluppato per agevolare al massimo l'operatività aziendale sui conti correnti sia Deutsche Bank, sia relativi ad altri istituti bancari: un contatto diretto e completamente interattivo, che mette la vostra azienda in collegamento con la rete nazionale Interbancaria (RNI) utilizzando il software di Quercia Software, personalizzato da Deutsche Bank con le funzionalità più utili e pratiche per la vostra impresa.

Per l'utilizzo del prodotto è consigliabile la consultazione del **Manuale on-line** che appare cliccando sull' apposito tasto del menu principale del vostro prodotto db Corporate Banking.

Per altre informazioni sui prodotti db Corporate Banking, potete consultare il sito internet di Deutsche Bank all'indirizzo <http://www.deutsche-bank.it/pbc/index.html> e la sezione dedicata alle ultime novità all'indirizzo <http://www.deutsche-bank.it/pbc/dbcorporatebanking.html>.

Inoltre il servizio di Help Desk db Corporate Banking è a disposizione al numero:

02 6995 7000 dalle **08.15 alle 17.30** da lunedì a venerdì.

2. Specifiche di sistema

L'installazione/utilizzo del software db Corporate Banking necessario per l'attivazione dei servizi richiede:

Browser supportati:

- Internet Explorer 6.0 SP1 o superiori
- Mozilla Firefox 1.5.x o superiori
- Opera 8.5.x o superiori
- Netscape 9.x o superiori
- Seamonkey 1.0.x o superiori
- Safari 3.x o superiori
- Google Chrome

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

3 Processo di primo censimento

Una volta che il db Corporate Banking sarà attivato dalla banca, verrà inviata al primo admin (i cui dati personali sono stati inseriti nel contratto di adesione sottoscritto) la password temporanea: la prima parte via sms, mentre la seconda parte via mail (anche questi dati sono inseriti nel contratto di adesione sottoscritto).

Di conseguenza il nuovo cliente potrà procedere alla prima attivazione come mostrato nei paragrafi successivi.

4 Modalità di attivazione e di primo collegamento

Una volta sottoscritto il contratto “db Corporate Banking”, l’utente admin si collegherà al link:

- <https://qweb.quercia.com/deutschebank/logon.aspx>.

Dove eseguirà la login al db Corporate Banking con le credenziali:

- Username: indirizzo mail indicato nel contratto di adesione sottoscritto
- Password temporanea: ricevuto tramite sms, la prima parte, e via mail, la seconda parte.

Inoltre sempre tramite l’indirizzo mail fornito riceverà le seguenti informazioni:

- Il codice “**Aid Società**” relativo alla postazione di “db-corporate banking Internet”.
- Il “**codice SIA**”.
- Il “**codice CUC**”.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Una volta ricevuta la password di primo accesso, l'utente potrà collegarsi al link soprastante ritrovandosi all'interno della pagina di Log-in.

Per il primo accesso, l'utente deve semplicemente inserire le proprie credenziali:

- **INDIRIZZO MAIL**, indicato all'interno del contratto sottoscritto di "db Corporate Banking"
- **PASSWORD**, ricordando che la prima parte viene ricevuta tramite sms e che la seconda tramite mail.

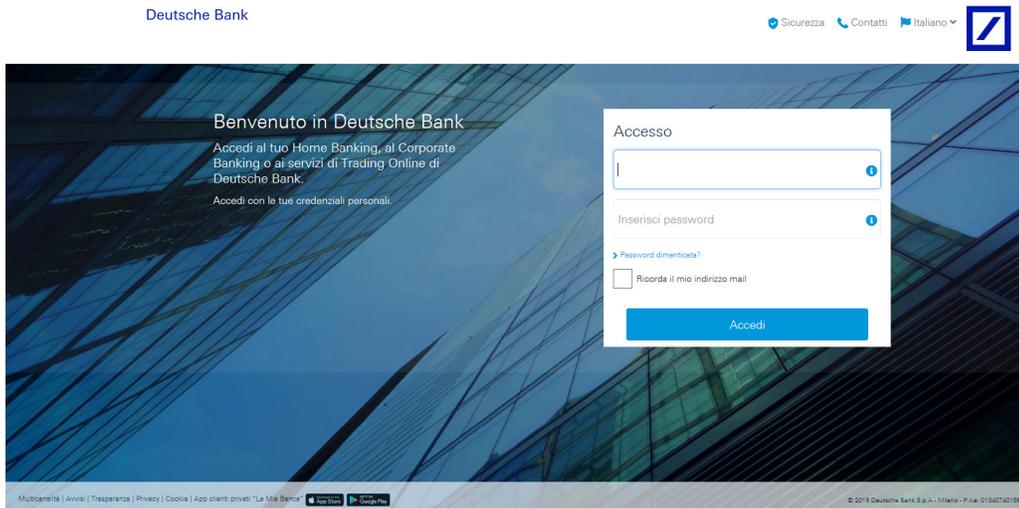


Fig1: Pagina di Log-“in.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Cliccando su “**accedi**”, l’utente atterrerà su una nuova pagina dove verrà richiesto di inserire una nuova password, che dovrà contenere **almeno tre dei seguenti quattro parametri**: una lettera maiuscola, una minuscola, un carattere numerico e uno speciale.

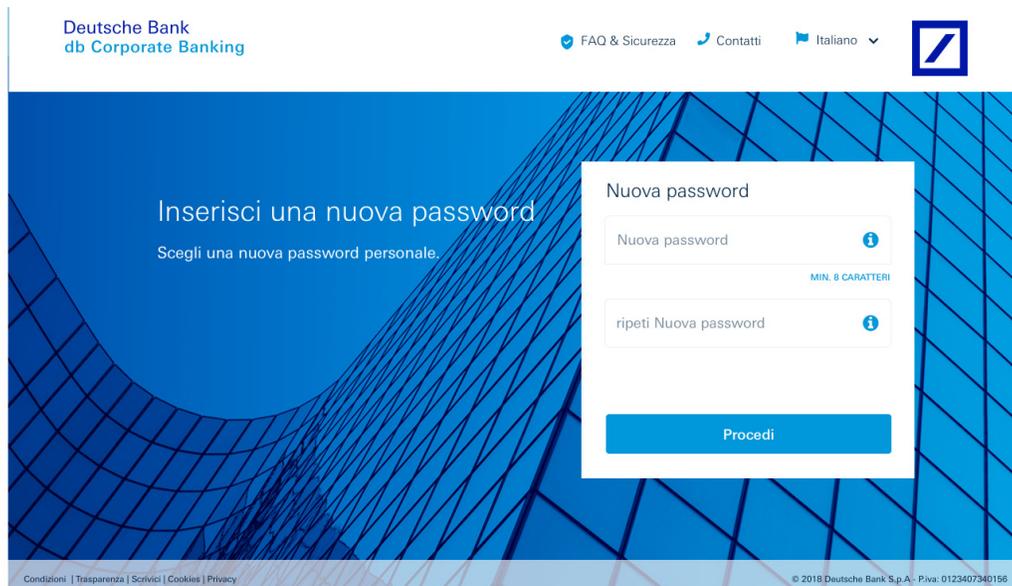


Fig2: Pagina di Cambio Password.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Lo step successivo consiste nello scegliere una domanda segreta con annessa risposta.

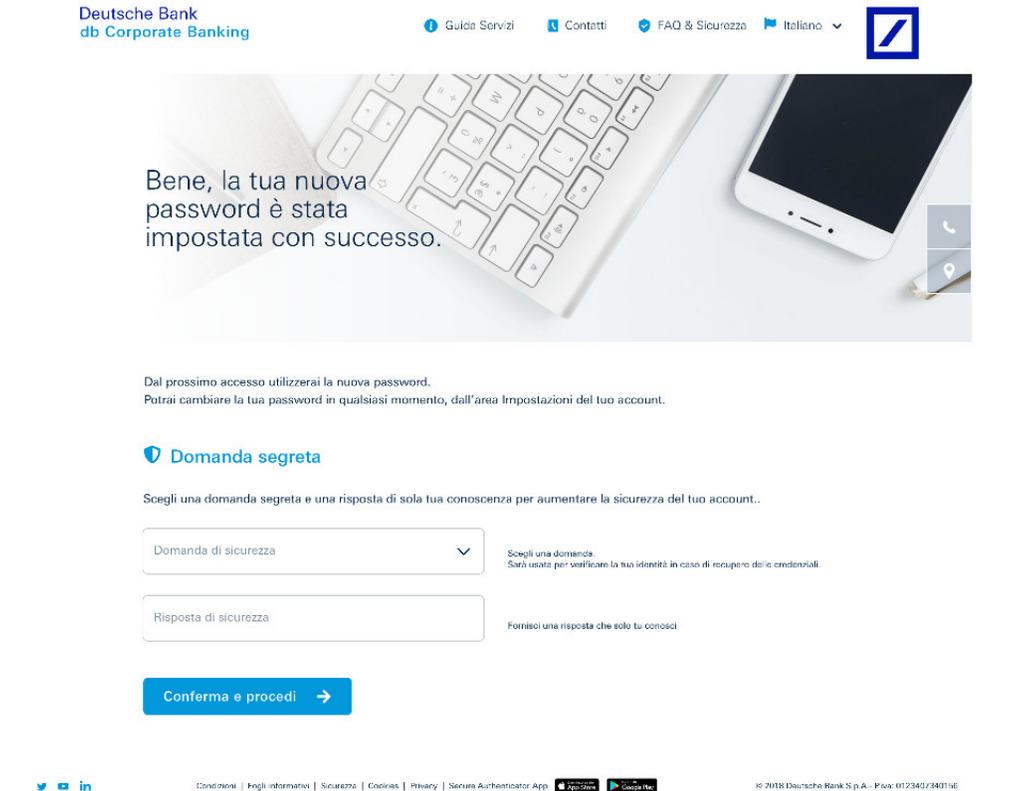


Fig 3: Pagina di Selezione Domanda Segreta.

Cliccando su **“Conferma e procedi”**, l’utente arriverà sulla pagina adibita alla scelta del Token.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

L'utente di corporate banking avrà due opzioni percorribili: selezionare il Soft Token: db Secure Authenticator, una applicazione di autenticazione e autorizzazione, oppure un Token Fisico di nuova generazione.

La prima proposta, che l'utente vedrà, è la scelta del Soft Token.

Il Soft Token consiste in un applicazione di autenticazione e autorizzazione scaricabile gratuitamente direttamente dallo store dei propri dispositivi, telefono o tablet.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only



Fig 4: Pagina di Selezione del Soft Token.

Cliccando su “attiva”, il cliente atterrerà su un pagina di attivazione del Soft Token.

In questa pagina verrà mostrato il **codice di registrazione**, in verde al centro della pagina, il

For internal use only

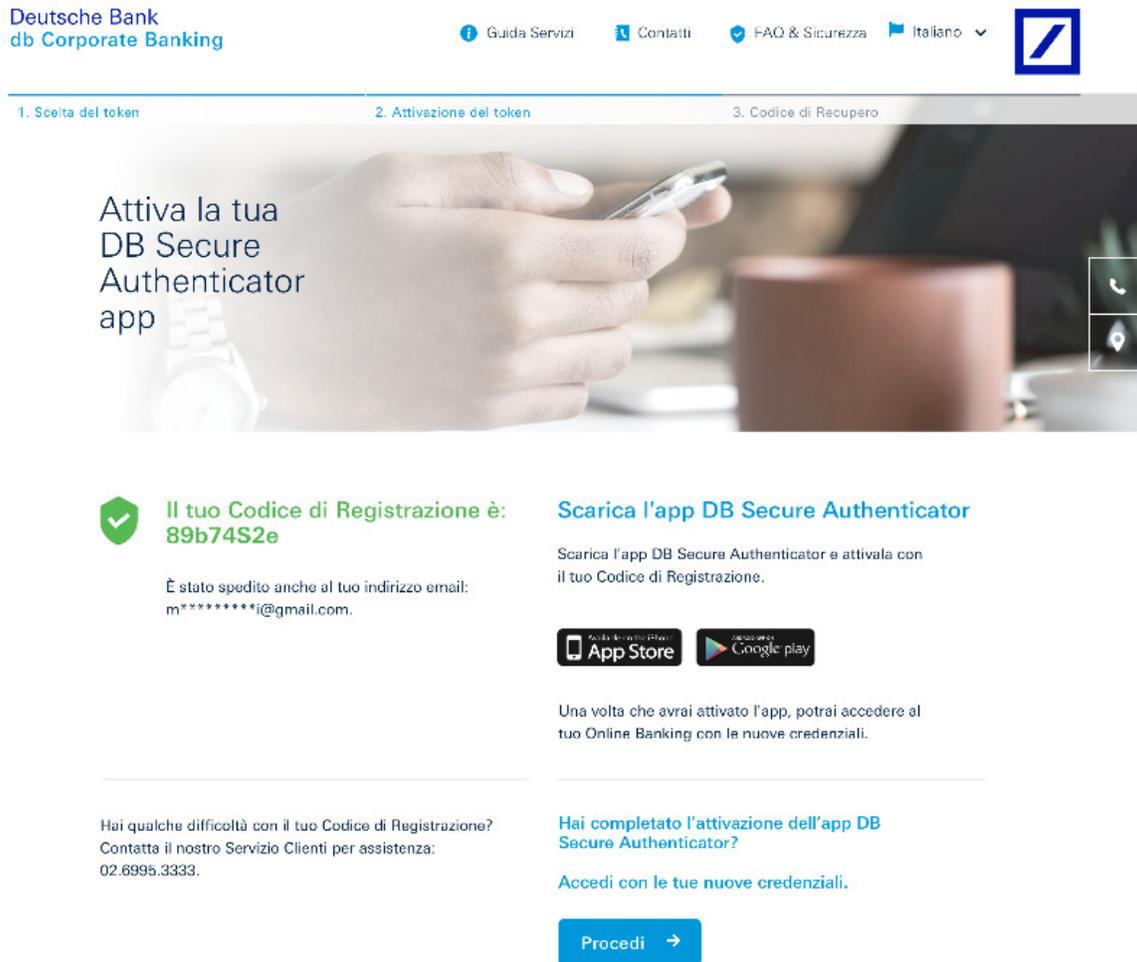
Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

quale sarà anche inviato all'indirizzo mail indicato.

Una volta che l'utente ha preso conoscenza del codice di registrazione, potrà procedere alla attivazione del proprio del suo nuovo Soft Token.



Deutsche Bank
db Corporate Banking

Guida Servizi | Contatti | FAQ & Sicurezza | Italiano

1. Scelta del token | 2. Attivazione del token | 3. Codice di Recupero

Attiva la tua
DB Secure
Authenticator
app

 **Il tuo Codice di Registrazione è:**
89b74S2e

È stato spedito anche al tuo indirizzo email:
m*****i@gmail.com.

Scarica l'app DB Secure Authenticator

Scarica l'app DB Secure Authenticator e attivala con il tuo Codice di Registrazione.

Una volta che avrai attivato l'app, potrai accedere al tuo Online Banking con le nuove credenziali.

Hai qualche difficoltà con il tuo Codice di Registrazione?
Contatta il nostro Servizio Clienti per assistenza:
02.6995.3333.

Hai completato l'attivazione dell'app DB Secure Authenticator?

Accedi con le tue nuove credenziali.

Procedi →

Fig 5: Pagina contenente il Codice di Registrazione

L'attivazione del Soft Token, db Secured Authenticator, è un processo molto veloce e semplice.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

Una volta, scaricata la applicazione e accettato i termini e le condizioni, sarà richiesto all'utente di inserire un pin di 6 cifre (le combinazioni semplici es. 111111, 123456, non saranno considerate valide).

Il PIN sarà richiesto a ogni apertura dell'applicazione, in alternativa potranno essere impostati i riconoscimenti biometrici (es. Face ID, Touch ID).

Fatto ciò, lo step successivo consiste nel selezionare l'opzione **“Ho un Codice di Registrazione”**.

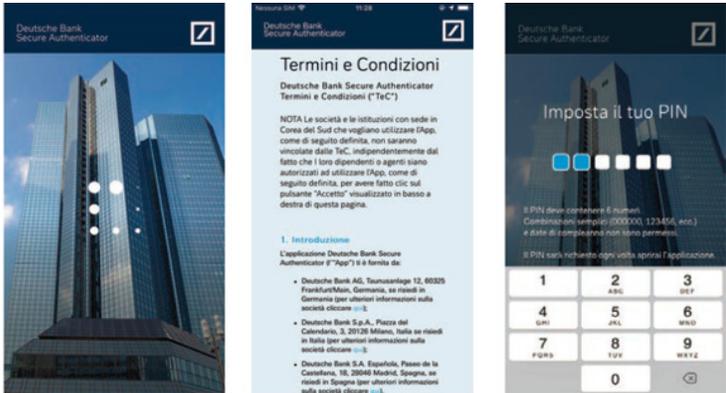


Fig 6: Step di attivazione del Soft Token.

Dopodichè, sarà possibile inserire il codice di registrazione soprastante e attendere un sms contenente un **codice di attivazione**.



Fig 7: Step di attivazione del Soft Token.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

Infine, una volta ricevuto il codice di attivazione, sarà possibile inserirlo nell'apposito campo presente sull'app attivando il Soft Token.

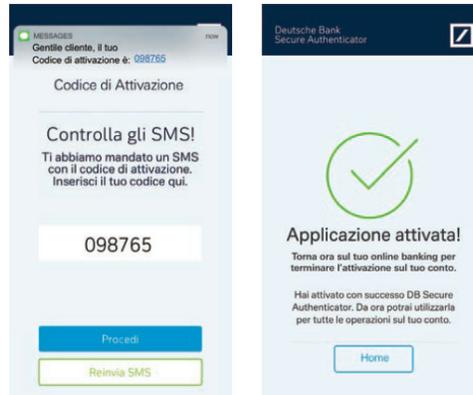


Fig 8: Step di attivazione del Soft Token.

Terminata la procedura di attivazione del Soft Token, bisogna ritornare sul sito del db Corporate Banking (Fig 6).

Dopo aver cliccato su “**Procedi**”, comparirà una pagina di riepilogo con le credenziali e il dispositivo su cui è stata installata l'applicazione db Secure Authenticator; ma, soprattutto il **Codice di Recupero** del proprio account.

L'utente sarà invitato a salvarsi il proprio Codice di Recupero prima di procedere al primo accesso. E' di fondamentale importanza salvare il Codice di Recupero nel caso si presentassero problematiche legate al proprio account.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

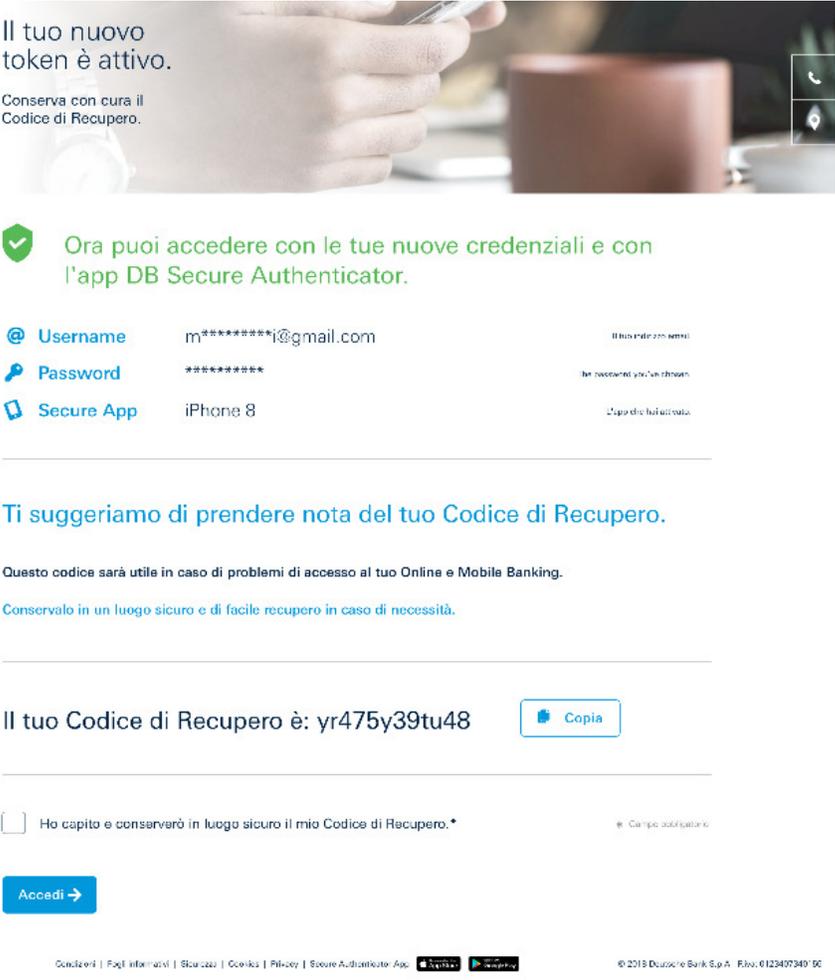


Fig 9: Pagina contenente il Codice di Recupero.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

Cliccando su “**Accedi**”, l’utente verrà indirizzato sulla pagina di log-in, dove inserendo le sue credenziali, quindi e-mail e password, potrà navigare liberamente all’ interno del db Corporate Banking.

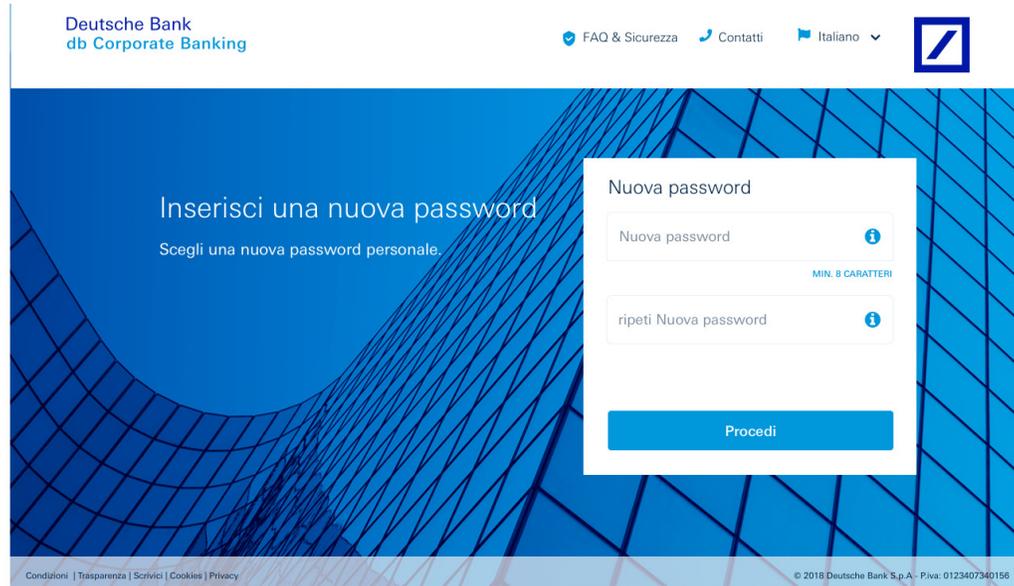


Fig 10: Pagina di Log-in.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

Come descritto precedentemente, l'utente avrà una seconda opzione di scelta che è l'Hard Token. Selezionando con il cursore **“clicca qui”**, l'utente avrà la possibilità di indirizzarsi sulla pagina di selezione di un Token Fisico.

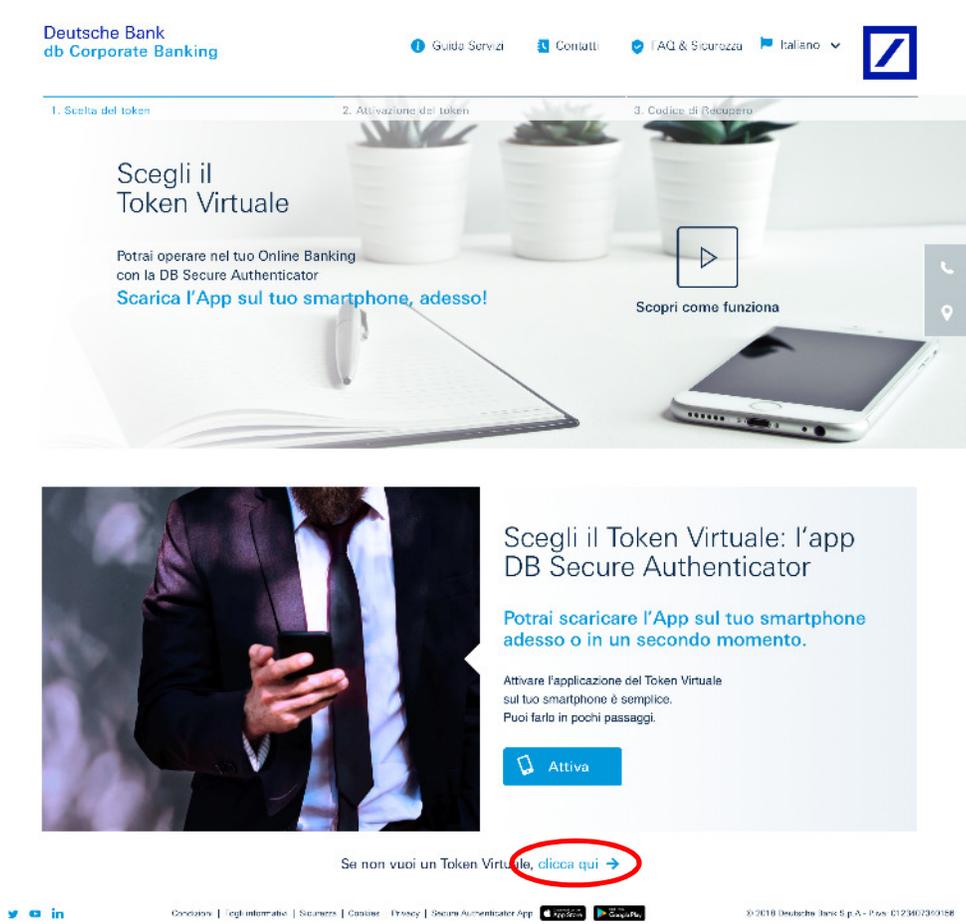


Fig 11: Dettaglio per saltare l'attivazione di un soft token.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

Avendo scelto di voler attivare un Token Fisico, l'utente verrà indirizzato su una schermata contenente tutte le informazioni riguardo all'Hard Token.

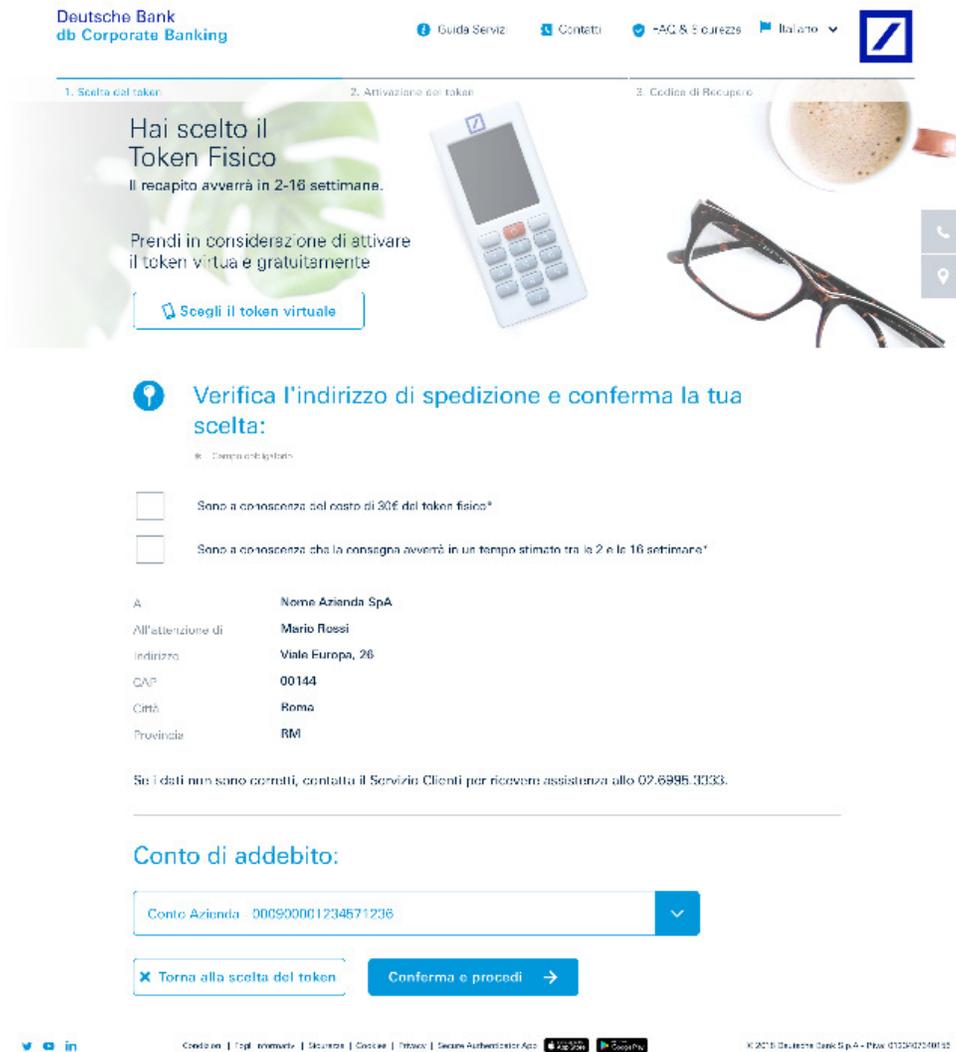
Questo tipo di scelta comporta un costo di 30 euro per il Token Fisico.

Inoltre, la pagina espone l'indirizzo della sede legale dell'azienda a cui verrà spedito il token e un conto associato all'azienda su cui addebitare la spesa soprastante, generalmente il conto di addebito del db Corporate Banking.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only



Deutsche Bank
db Corporate Banking

Guida Servizi | Contatti | FAQ & Sicurezza | Italiano

1. Scelta del token | 2. Attivazione del token | 3. Codice di Recupero

Hai scelto il Token Fisico
Il recapito avverrà in 2-16 settimane.

Prendi in considerazione di attivare il token virtuale gratuitamente

[Scegli il token virtuale](#)

Verifica l'indirizzo di spedizione e conferma la tua scelta:

Sono a conoscenza del costo di 30€ del token fisico*

Sono a conoscenza che la consegna avverrà in un tempo stimato tra le 2 e le 16 settimane*

A: Nome Azienda SpA
All'attenzione di: Mario Rossi
Indirizzo: Viale Europa, 26
CAP: 00144
Città: Roma
Provincia: RM

Se i dati non sono corretti, contatta il Servizio Clienti per ricevere assistenza allo 02.6995.3333.

Conto di addebito:

Conto Azienda: 000900061234871236

[Torna alla scelta del token](#) [Conferma e procedi →](#)

Twitter | Facebook | LinkedIn | Condizioni | Segui i nostri canali | Sicurezza | Cookie | Privacy | Scarica l'Authenticator App:  

© 2018 Deutsche Bank S.p.A. - Piva: 0120025/00132

Fig 12: Dettagli per l'attivazione di un Hard Token.

Una volta che avrà preso coscienza di tutte le informazioni e ricevuto il Token Fisico per posta, l'utente potrà procedere con l'attivazione; di seguito la schermata proposta dopo ogni login nella quale si chiede al cliente di confermare la ricezione del Token.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

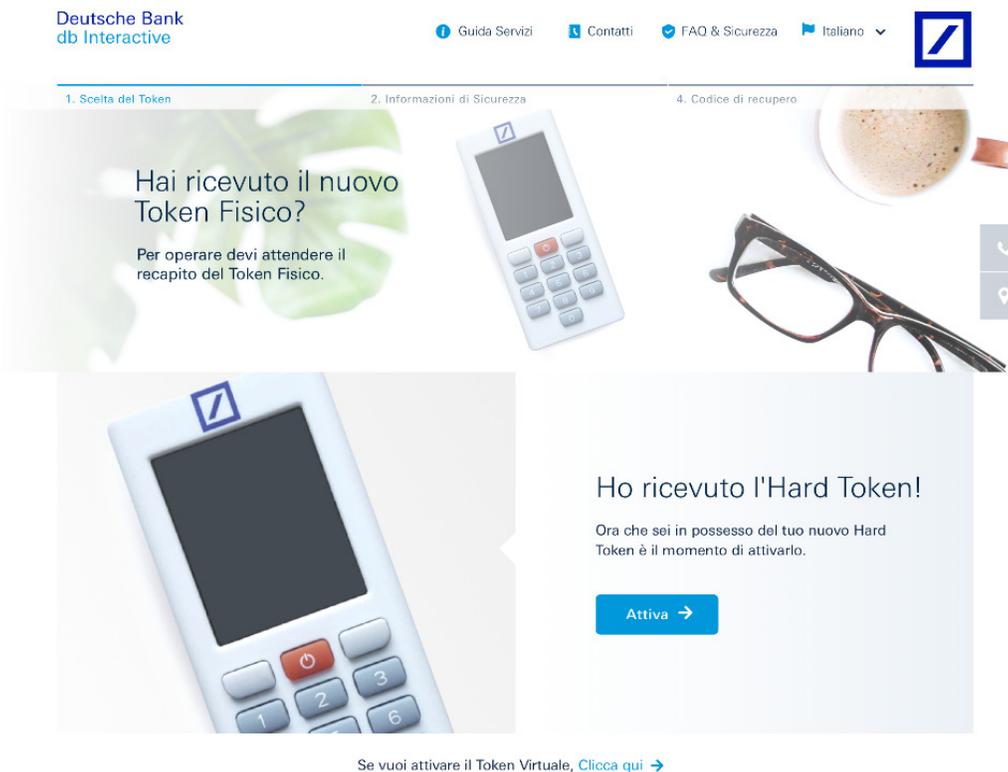


Fig 13: Pagina per l'attivazione di un Hard token.

Dopo aver cliccato “**attiva**”, l’utente riceverà una mail contenente un QRcode, necessario al processo di attivazione dell’Hard Token stesso.

Una volta constatato il corretto arrivo della mail, l’utente potrà accendere il Token Fisico tramite il pulsante rosso centrale.

Dopo averlo acceso, bisognerà inserire e confermare un pin di 6 cifre che verrà richiesto ad ogni utilizzo dell’Hard Token.

Infine, dopo aver scansionato il QRcode contenuto nella mail, il cliente potrà inserire il codice autorizzativo e cliccare “**invia**” per procedere allo step successivo di attivazione.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only



1. Scelta del token 2. Attivazione del token 3. Codice di Recupero

Attivazione del token fisico

Ora è il momento di attivare il Nuovo token fisico

1. Controlla la tua email

Ti abbiamo appena inviato una email. Usa il tuo nuovo Token Fisico per scansionare il **QR Code** che vedrai all'interno della email che hai appena ricevuto. Per attivare la modalità scansione è sufficiente accendere il dispositivo tramite il pulsante rosso centrale.

2. Scegliere un PIN personale

Crea un PIN di sei cifre e confermalo nel tuo nuovo Token Fisico. Il PIN che sceglierai sarà richiesto ad ogni utilizzo del Token Fisico.

3. Inserisci il Codice Autorizzativo

Inserisci nel campo sottostante il Codice Autorizzativo generato dal tuo nuovo Token Fisico.

Codice Autorizzativo

Invia →

[Twitter](#) [YouTube](#) [LinkedIn](#) [Condizioni](#) | [Tutti i servizi](#) | [Sicurezza](#) | [Cookies](#) | [Privacy](#) | [Secure Authentication App](#) [App Store](#) [Google Play](#) © 2018 Deutsche Bank S.p.A. - P.05 0123456789-08

Fig 14: Pagina 2 per l'attivazione di un Hard token.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

Il secondo step di attivazione consiste nella scansione di un nuovo QR code esposto all'interno della pagina.

Una volta inserito il codice **“usa e getta”**, l'utente potrà procedere cliccando nuovamente il tasto **“invia”**.

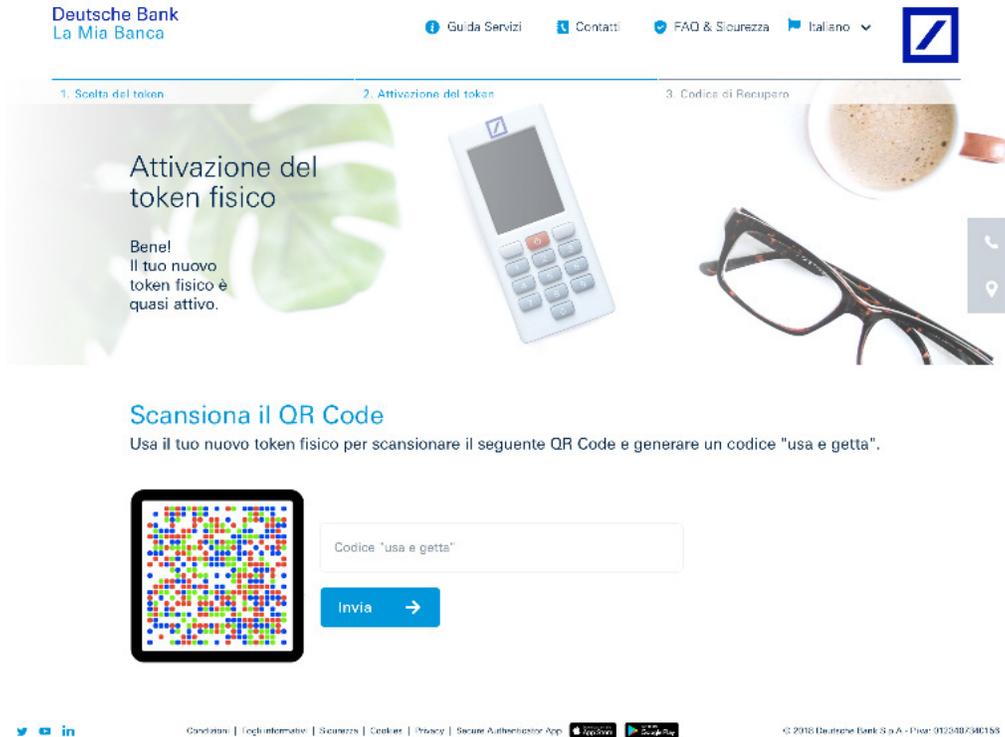


Fig 15: Pagina 3 per l'attivazione di un Hard token.

Come nel caso del Soft Token, l'utente, dopo l'attivazione del Hard Token, verrà indirizzato su una pagina contenente il codice di recupero del proprio account e dopo averne preso nota potrà accedere tramite la pagina di Log-in al db Corporate Banking.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

1. Scelta del token 2. Attivazione del token 3. Codice di Recupero

Il tuo nuovo token è attivo.
Conserva con cura il Codice di Recupero.

Ora puoi accedere con le tue nuove credenziali e il tuo token virtuale

@ Username	m*****i@gmail.com	<small>Il tuo indirizzo email.</small>
🔑 Password	*****	<small>La password che hai scelto.</small>
📱 token fisico	DP 770R	<small>Il token fisico che hai appena attivato.</small>

Ti suggeriamo di prender nota del tuo Codice di Recupero.

Questo codice sarà utile in caso di problemi di accesso al tuo Online e Mobile Banking.
Conservalo in un luogo sicuro e di facile recupero in caso di necessità.

Il tuo Codice di Recupero: yr475y39tu48 Copia

* I've understood and stored my Recovery ID in a safe place. * Campo obbligatorio

Accedi →

Fig 16: Pagina contenente il Codice di Recupero.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Cliccando su “**Accedi**”, l'utente verrà indirizzato sulla pagina di log-in, dove inserendo le sue credenziali, quindi mail e password e dopo essersi autenticato con il token, potrà navigare liberamente all' interno del db Corporate Banking.

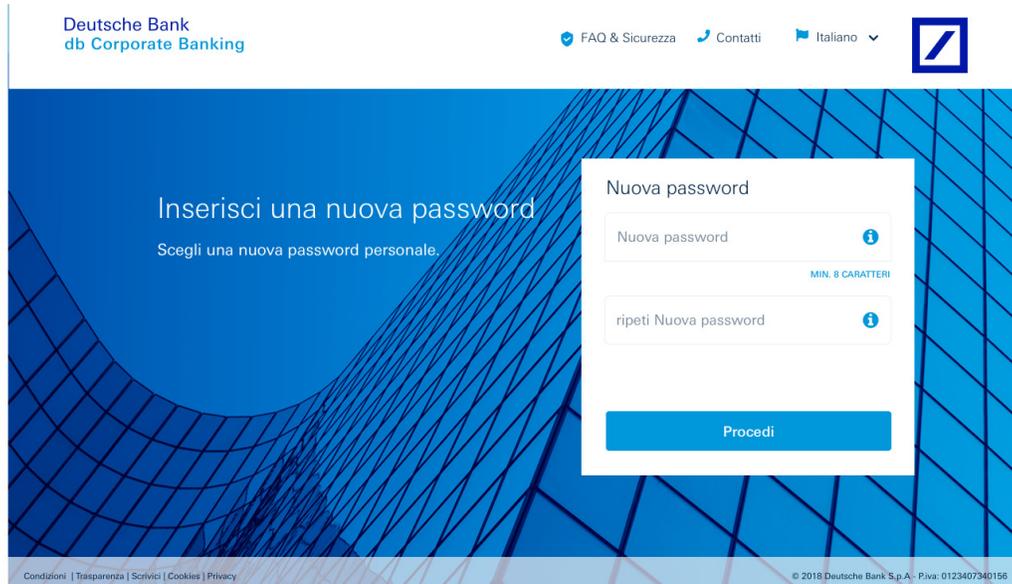


Fig 17: Pagina di Log-in.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Primo Login con Soft Token

Avendo attivato correttamente l’utenza e relativo token, l’utente può procedere con il primo accesso inserendo le credenziali all’interno degli appositi campi.

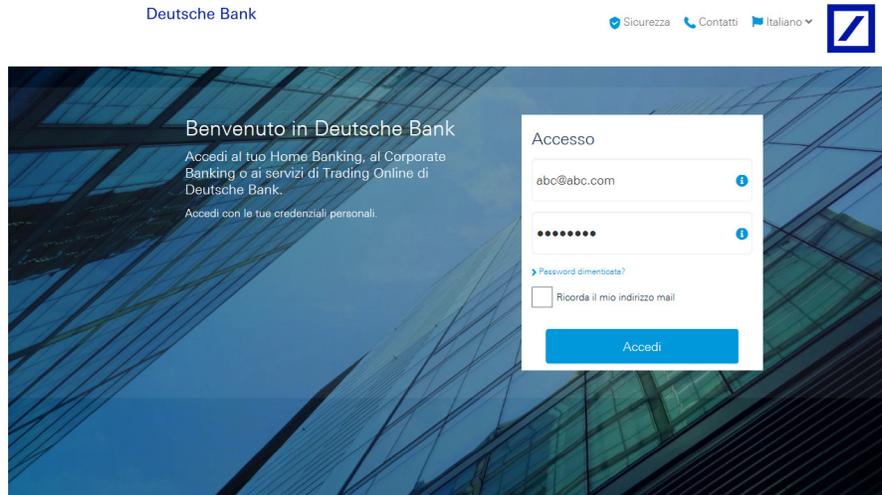


Fig 18: Pagina di Log-in compilata

Una volta effettuata la prima parte del Log-in con le credenziali, sarà necessario approvare tramite il Soft Token la richiesta di accesso per completare il processo, dopo di che potrà navigare liberamente all’ interno del db Corporate Banking.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Primo login con Hard Token

Avendo attivato correttamente l'utenza e relativo token, l'utente può procedere con il primo accesso inserendo le credenziali all'interno degli appositi campi.

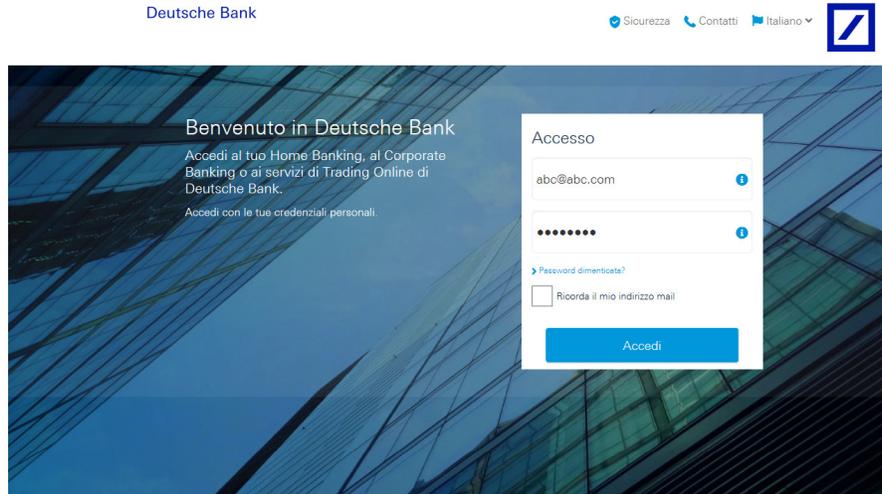


Fig 18: Pagina di Log-in compilata

Una volta effettuata la prima parte del Log-in con le credenziali, sarà necessario generare ed inserire il Codice Autorizzativo per completare il processo, dopo di che potrà navigare liberamente all' interno del db Corporate Banking.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

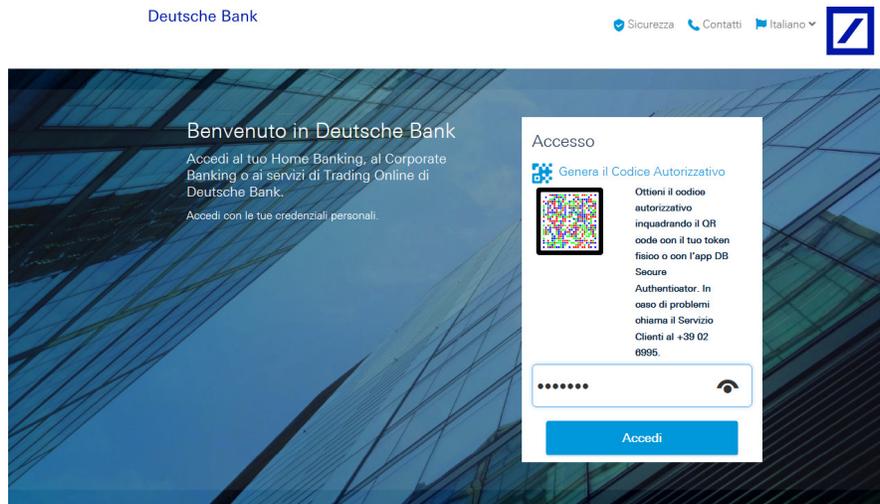


Fig 19: Pagina di Log-in compilata

5. Sicurezza

db Corporate Banking è un'applicazione che utilizza la rete Internet per connettersi. Utilizzare la rete per la gestione del proprio denaro è una comodità non da poco che però nasconde delle insidie. Bisogna quindi adottare tutte le misure necessarie per affrontare i pericoli di internet.

Prima di tutto è importante dotare il proprio computer di **un valido programma antivirus, firewall e patch di sicurezza**^[MS1], e provvedere al loro **costante aggiornamento**.

E' inoltre necessario fare **attenzione ai numerosi allegati** che spesso affollano le caselle di posta elettronica. Se la mail arriva da un **mittente sconosciuto**, sospetto o con un nome improbabile sarebbe bene cancellarla subito. Ma non bisogna abbassare la guardia neanche se l'allegato arriva da un mittente conosciuto. Prima di aprire il file contenuto nel messaggio di posta è meglio controllare che davvero sia stato **inviato volontariamente** e comunque **salvarlo prima sul proprio computer**, in modo che l'antivirus possa controllarlo. La stessa attenzione deve essere dedicata **ai file che i vari siti internet permettono di scaricare**. Video, immagini, Mp3: sono proprio queste le esche che gli hacker utilizzano maggiormente. |

^[MS2]Infine, si raccomanda di mantenere segreti e di custodire con cura i codici di accesso,

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

evitando di conservarli insieme o di trascriverli su un unico documento[MS3].

Ricordiamo che Deutsche Bank non chiederà mai i codici di accesso del vostro db Corporate banking via Web.

Se avete qualsiasi dubbio su una comunicazione ricevuta dalla banca (per es. possibili e-mail di phishing), [MS4]se sospettate o avete riscontrato un abuso o frode[MS5], potete chiamare il nostro Help Desk db Corporate Banking a disposizione al numero **02 6995 7000** dalle **08.15 alle 17.30 da lunedì a venerdì**. Sarà, inoltre, premura della Banca, a fronte di tua segnalazione, ricontattarti telefonicamente per raccogliere tutte le informazioni necessarie a portare a termine le adeguate verifiche e misure cautelari.[MS6]

Nel caso in cui venissero riscontrati problemi di sicurezza, sarà in capo alla Banca il tempestivo blocco delle specifiche operazioni o dell'intero strumento di pagamento. Ai clienti è, comunque, garantita la possibilità di richiedere lo sblocco dell'operazione di pagamento o del servizio, chiamando il nostro Help Desk.[MS7]

Le comunicazioni periodiche per l'uso corretto e sicuro del servizio di pagamento, da parte di Deutsche Bank, avverranno tramite messaggi liberi nell'ambiente di post-log-in (canale protetto e sicuro).[MS8] Questi riguarderanno:

- le notifiche di alert per potenziali attacchi;
- la segnalazione di presunte operazioni fraudolente o il loro mancato ordine;
- le procedure da seguire per segnalare presunti pagamenti fraudolenti, incidenti sospetti o anomalie durante la sessione di utilizzo del servizio e/o possibili tentativi di social engineering;
- In che modo la Banca procederà con l'accertamento delle possibili minacce.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

[MS9] 6. Autorizzazione delle disposizioni

Una nuova normativa europea, chiamata **PSD2**, ha portato un cambiamento e un miglioramento in termini di sicurezza e regolamentazione per il mondo dell'online banking digitale. L'obiettivo ultimo è di creare un mercato unico ed integrato dei servizi di pagamento.

Introducendo nuovi requisiti di sicurezza sia per l'accesso ai conti online e sia per la disposizione di pagamenti elettronici, la PSD2 esige l'accertamento dell'identità di un utente attraverso due o più fattori di autenticazione.

Questa autenticazione segue 3 concetti principali:

- **«Conoscenza»** qualcosa che solo l'utente può sapere, ad esempio un PIN.
- **«Possesso»** qualcosa che solo l'utente ha, ad esempio un token (Soft o Fisico)
- **«Inerenza»** qualcosa che solo l'utente è, ad esempio l'impronta digitale.

Di conseguenza le transazioni predisposte in db Corporate Banking Web andranno autorizzate secondo le esigenze della normativa PSD2, quindi attraverso una login con credenziali personali e

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

mediate l'utilizzo del token scelto in fase di attivazione.

Tutte le disposizioni che prevedono trasferimento di denaro (Bonifici, stipendi, ecc.) e tutte le disposizioni di incasso e F24 saranno autorizzate attraverso l'utilizzo di un token di nuova generazione, Soft o Fisico, che garantirà l'autenticazione a più fattori.

Caso autorizzazione con autenticazione a più fattori PSD2 con firma digitale (Pagamento stipendio)

Per effettuare qualsiasi tipo di disposizione con autenticazione e autorizzazione a due fattori bisognerà utilizzare il token scelto in fase di attivazione.

Prendendo come esempio il pagamento di uno stipendio, l'utente dovrà, innanzitutto, creare la disposizione e successivamente prepararsi per la autorizzazione. L'autorizzazione del pagamento dovrà essere effettuata tramite la scansione di un QRcode, sia nel caso si disponga di un Soft Token sia che si abbia un Hard Token.



Fig 19: Pagina con QRcode autorizzativo

Inserendo il codice “usa e getta” generato con il proprio token, si potrà così autorizzare la disposizione.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only



Fig 20: Disposizione completata

7. Recupero della password

In caso di necessità (ad esempio password di accesso dimenticata), l'utente all' interno della pagina di Login, può procedere con il recupero della password cliccando **“Recupera Password”**.

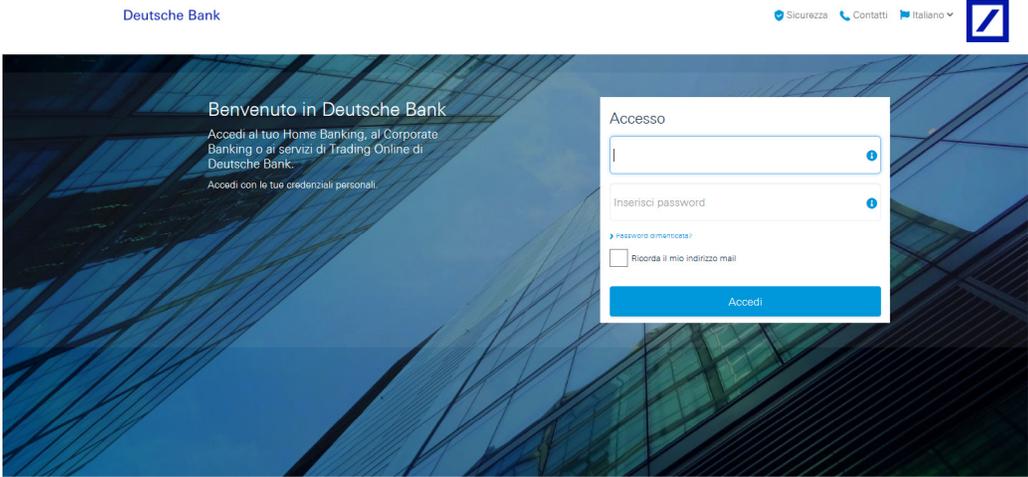


Fig 21: Cambio password pagina di Login.

Dopodiché, l'utente sarà invitato ad inserire la mail con cui esegue generalmente la sua login.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

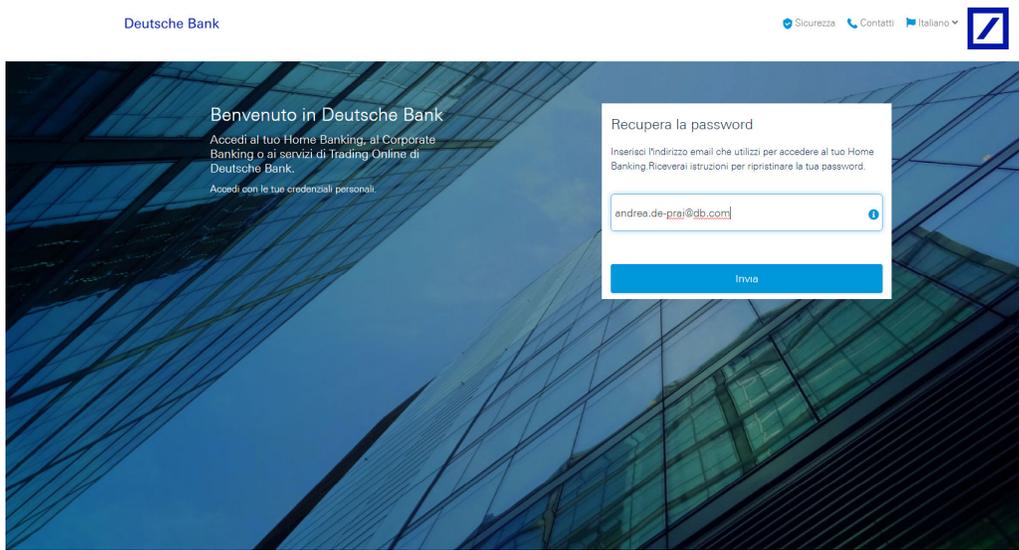


Fig 22: Inserimento mail di recupero.

Dopo avere cliccato **“Invia”**, verrà inviata una mail all’indirizzo mail contenente un link che lo invita ad autenticarsi tramite il token scelto prima di poter modificare la password.

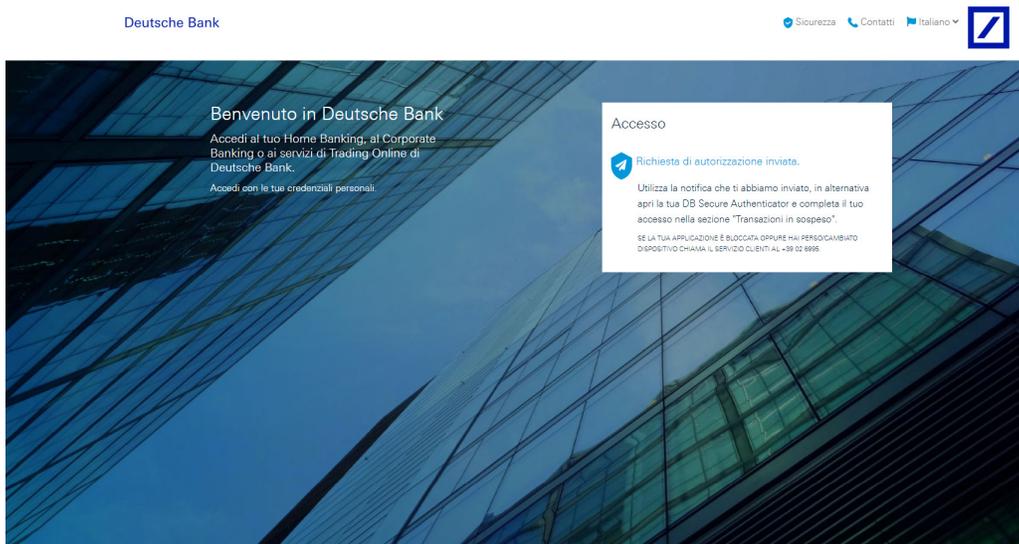


Fig 23: Autenticazione.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Infine, l'utente potrà inserire la sua nuova password.

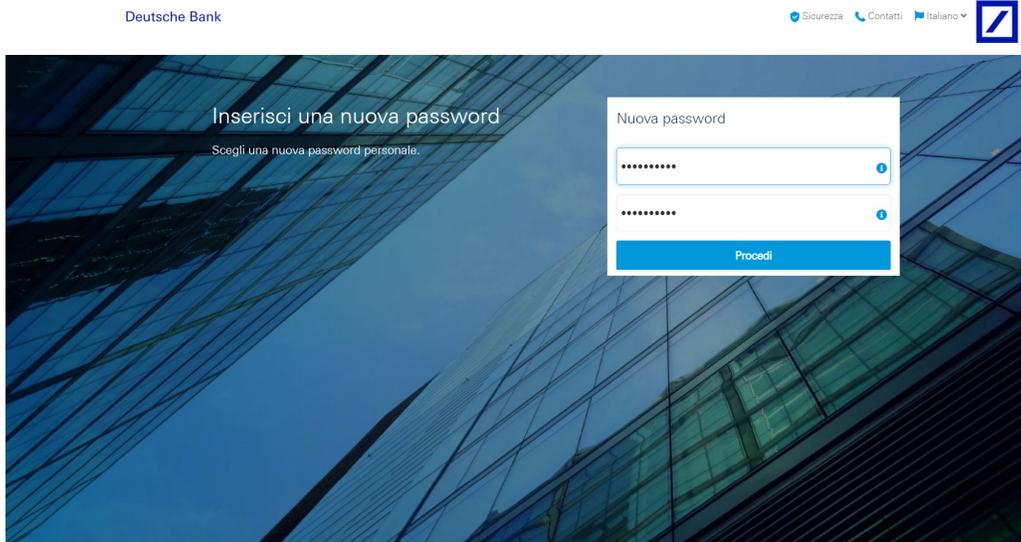


Fig 24: Modifica password.

8. Flussi informativi/dispositivi

I flussi scambiati sono strutturati secondo lo standard “**Corporate Banking Interbancario**” previsti per ciascuna tipologia di operazione.

La conferma riguardo la ricezione dei flussi trasmessi dal Cliente è resa disponibile attraverso la specifica funzione prevista nell’ambito dell’applicazione all’interno di db Corporate Banking riguardante le comunicazioni da Banca selezionando: “**Informazioni**” e di seguito “**altre informazioni**”.

9. I tempi di erogazione dei servizi

Bonifico SEPA

Il termine ultimo per l’esecuzione in giornata di disposizioni inviate è fissato alle ore 15.30 (orario di ricezione da parte di Deutsche Bank S.p.A.), **si consiglia dunque di inviare i flussi entro le ore 14.**

Si deve osservare che le precedenti indicazioni conservano validità anche qualora le disposizioni

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

di bonifico SEPA siano inviate a Deutsche Bank S.p.A. in qualità di banca passiva tramite prodotti di Corporate Banking Interbancario messi a disposizione da altri istituti di credito.

Bonifico Estero

Il termine ultimo per l'esecuzione in giornata di disposizioni inviate è fissato alle ore 15.30 (orario di ricezione da parte di Deutsche Bank S.p.A.), **si consiglia dunque di inviare i flussi entro le ore 14.**

Si deve osservare che le precedenti indicazioni conservano validità anche qualora le disposizioni di bonifico estero siano inviate a Deutsche Bank S.p.A. in qualità di banca passiva tramite prodotti di Corporate Banking Interbancario messi a disposizione da altri istituti di credito.

Pagamento F24

Il termine ultimo per il pagamento delle disposizioni F24 è fissato alle ore 23.00 (orario di ricezione da parte di Deutsche Bank S.p.A.) del giorno di scadenza, **si consiglia dunque di inviare i flussi con almeno 1h di anticipo.**

Si deve osservare che le precedenti indicazioni conservano validità anche qualora le disposizioni siano inviate a Deutsche Bank S.p.A. in qualità di banca passiva tramite prodotti di Corporate Banking Interbancario messi a disposizione da altri istituti di credito.

Ritiro Effetti

L'invio telematico deve avvenire entro e non oltre le ore 15.00 del giorno di scadenza.

Si deve osservare che le precedenti indicazioni conservano validità anche qualora le disposizioni siano inviate a Deutsche Bank S.p.A. in qualità di banca passiva tramite prodotti di Corporate Banking Interbancario messi a disposizione da altri istituti di credito.

Per tutti i servizi sopra elencati si consiglia di verificare l'esito delle disposizioni a partire da circa 3h dopo l'invio delle stesse nella sezione "Comunicazioni Generiche", per le deleghe F24 nell'apposita sezione "Esiti Deleghe F24".

10. Cancellazione disposizioni di Bonifico Sepa, Bonifico Estero e Ritiro

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

Effetti

Nel caso in cui ci si rendesse conto di disposizioni inviate erroneamente o comunque non corrette, per cercare di provvedere alla relativa cancellazione si prega di contattare immediatamente il nostro servizio Help Desk attivo dalle **08.15 alle 17.30 da lunedì a venerdì** e raggiungibile:

- Telefonicamente al numero **02 6995 7000**.
- Tramite e-mail scrivendo alla casella **elbanking.support@db.com**.

11. Revoca Delega F24

La revoca delle deleghe F24 deve pervenire attraverso l'apposita funzione del prodotto db Corporate Banking non oltre le h 23.00 del giorno di scadenza.

12. Servizi Multibanca

Nel caso in cui si vogliano attivare collegamenti per invio/ricezione di flussi informativi/dispositivi con altre banche passive e per verificarne l'effettiva fattibilità tecnica, è necessario contattare preventivamente il servizio di Help Desk al numero unico **02 6995 7000**.

13. Gestione dei poteri di firma con db Identity

I flussi dispositivi inviati a mezzo db Corporate banking Web saranno oggetto di verifica una volta pervenuti presso i sistemi della Banca. Si procederà, infatti, a verificare che le disposizioni siano state inviate da persone effettivamente dotate di poteri di firma idonei e registrati presso gli archivi della Banca.

Nel caso in cui lo Statuto della Società preveda l'autenticazione dei flussi da parte di più nominativi che operino a firme congiunte, le disposizioni non verranno lavorate se non siano state validate e firmate con db Identity da tutti coloro cui è demandato tale compito.

Se, per esempio il nominativo A e il nominativo B firmano congiuntamente tutte le disposizioni di bonifico sopra i 10.000 euro, in caso di operazione da 12.000 euro entrambi visualizzeranno il flusso da autorizzare e firmare con db Identity direttamente sul front-end di db Corporate banking.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

Quando entrambi avranno firmato tale disposizione, la stessa perverrà ai sistemi della Banca che confronterà i poteri di firma depositati dai firmatari dell'operazione con quelli registrati sul Libro Firma Elettronico e:

1. in caso di corrispondenza corretta, la banca validerà e lavorerà il flusso
2. in caso di mancata corrispondenza, respingerà il flusso mandandolo in scarto

Pertanto, nel caso di firme mancanti o non coerenti a quelli che sono i poteri definiti da Statuto e registrati su Libro Firma Elettronico, le disposizioni della clientela verranno di fatto rifiutate.

db Identity e il Libro Firma Elettronico gestiranno le limitazioni ai poteri di firma esclusivamente riguardanti:

- Congiunzioni di firma tra più nominativi.
- Limiti di importo.
- Limiti circa il tipo di operazione (bonifici, bonifici esteri, ritiro effetti, ecc.).
- Canali di esecuzione dell'operazione (db Corporate Banking, db Interactive, ecc.).
- Tutte e tre le casistiche sopra-elencate contemporaneamente.

Non sono pertanto gestibili eventuali limitazioni diverse da quelle ricomprese nell'elenco.

14 Componenti db Identity

Db Identity è composto da 2 strumenti di ultima generazione il token virtuale o fisico e il certificato di firma digitale dall'utilizzo facile e intuitivo:

Token: Soft Token virtuale

Il Token è un dispositivo che genera password monouso in modo casuale tramite la scansione di un QRcode, e permette di riconoscere il richiedente garantendo un altissimo livello di sicurezza.

Il Soft Token virtuale è la nuova frontiera tecnologia che garantisce il più alto grado di sicurezza sia in fase di autenticazione che di autorizzazione rimanendo una soluzione di facile utilizzo visto che si tratta di un'applicazione gratuita per smartphone e tablet.

Utilizzando la telecamera del tuo telefono, potrai inquadrare il QR code che vedrai sul tuo Online Banking. L' applicazione **DB Secure Authenticator** riconoscerà il QR code e mostrerà le

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

informazioni della tua operazione (ad esempio ammontare e beneficiario). Potrai quindi controllare attentamente queste informazioni, per poi autorizzarle in sicurezza, con un codice generato per te dalla app per la singola transazione.

Si tratta di un codice randomico, temporaneo di pochi secondi, che potrai utilizzare per effettuare selezionate operazioni in sicurezza quando i portali Deutsche Bank ti richiederanno un “codice di accesso” per procedere.

Inoltre, ogni volta che effettuerai una richiesta di log in, transazione, o altra operazione che richiede autorizzazione a due fattori, la tua richiesta verrà salvata in questa sezione per 3 minuti. In questo modo avrai la possibilità di aprire questa sezione per recuperare e autorizzare la tua operazione, anche se hai perso la notifica o l'hai per sbaglio eliminata.

Token: Hard Token fisico

Il nuovo Token Fisico di nuova generazione, al quale, come precedentemente spiegato, sarà applicato un costo di 30 euro, è un dispositivo portatile, munito di display e pulsanti, con un nuovo design e dotato della nuova funzionalità di scannerizzazione QRcode necessaria per garantire le nuove normative di autenticazione e autorizzazione.

Il partner di Deutsche Bank è OneSpan Inc. è leader mondiale nei sistemi d'autenticazione per transazioni, identità e per applicazioni online con oltre 100.000 clienti in 100 paesi che utilizzano i loro servizi.

Certificato di firma digitale

La firma digitale ha efficacia giuridica pari a quella di una firma autografa, e consente di riconoscere il richiedente in modo certo, garantire la sicurezza dei dati, identificare il mittente e tracciare le operazioni eseguite.

Il certificato di firma Digitale di Deutsche Bank è emesso da InfoCert S.p.A., con sede legale a Roma, Piazza Sallustio 9. InfoCert con 4 milioni di certificati emessi è il Primo Ente Certificatore per

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

la firma digitale in Italia, e iscritta all' Elenco pubblico dei Certificatori, tenuto dall'ex CNIPA, Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, oggi DIGITPA.

Processo di emissione e attivazione di un certificato di firma digitale

La procedura di emissione e attivazione di un certificato di firma digitale nasce quando il titolare, una delle tre figure facenti parte del processo e dopo essere stato identificato da parte di Deutsche Bank, seconda figura che agisce come registration authority, si collega al sito di del db Corporate Banking e richiede il certificato di firma digitale alla certification authority InfoCert, terza ed ultima figura.

Nel dettaglio un nuovo utente del db Corporate Banking, che avrà potere di disporre pagamenti con firma digitale dovrà seguire i seguenti step per il corretto enrolment:

- Il nuovo utente, futuro titolare del certificato di firma, si collega al db Corporate Banking.
- Seleziona e apre la finestra del Dbidentity.
- L'utente, futuro di titolare del certificato di firma, potrà selezionare la sezione attiva nuovo certificato di firma digitale.
- Il Titolare visualizza la documentazione precontrattuale di InfoCert (Informativa Privacy di InfoCert, Richiesta di attivazione della firma digitale, clausole vessatorie, manuale operativo) e clicca il tasto “**Proseguì**”.
- L'utente continua la richiesta cliccando sul bottone “**Richiedi il Certificato**”.
- Sarà richiesto di creare un **PIN** da utilizzare ogni volta che si effettuerà una disposizione richiedente il certificato di firma digitale.
- Il futuro titolare per confermare il **PIN** creato al punto precedente, dovrà inserire il “codice di accesso” generato dalla scansione del proprio token di un **QRcode**, attraverso le modalità sopra descritte nei paragrafi soprastanti.
- Prima di procedere, il Titolare visualizza obbligatoriamente il documento contenente la richiesta di attivazione di firma digitale compilata con i suoi dati e il documento relativo all'approvazione specifica delle clausole vessatorie; visualizzati tali documenti il Titolare può valorizzare le relative check-box con le reason di firma fornite da InfoCert.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only

Guida al servizio

- La firma dei documenti avviene sempre con la scansione di un QRcode attraverso l'utilizzo del proprio token.

For internal use only

Diritti riservati: La riproduzione di questa pubblicazione con qualunque mezzo – grafico, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e registrazioni – è strettamente vietata, salvo autorizzazione scritta di Deutsche Bank S.p.A..

For internal use only