

Fiche pratique

MISE A JOUR DU N° DE TELEPHONE MOBILE SECURISE EN AUTONOMIE



QU'EST-CE QUE C'EST ?

« Mon client particulier va pouvoir mettre à jour son numéro de téléphone mobile sécurisé en toute autonomie, depuis son application mobile et depuis son ordinateur »

Le client connecté à son espace client peut modifier son numéro de mobile sécurisé utilisé pour accéder aux services de banque à distance et réaliser les opérations bancaires en toute sécurité.

- L'enregistrement du nouveau numéro de mobile sécurisé est soumis à une authentification forte via Sécur'Pass.
- Si le client n'est pas éligible, ou bien si la modification via le parcours en ligne échoue (le client a changé de smartphone, etc.), il est invité à contacter son conseiller.

Certains clients pré-identifiés (exemple : clients dont le numéro de téléphone mobile sécurisé n'a pas été confirmé depuis un an) seront invités via un écran présenté sur leur application mobile ou leur espace client web à vérifier ou à mettre à jour leur numéro de mobile sécurisé.

AVANTAGES CLIENTS



- Modification en autonomie de son numéro de téléphone mobile sécurisé.
- Prise en compte immédiate.

POUR QUI ?



- Personne Physique majeure ou mineure émancipée ayant un abonnement Banque à distance particulier (Particulier ou Entrepreneur individuel).
- Via l'espace client web ou l'application mobile pour les clients disposant de la solution d'authentification forte Sécur'Pass.
- Pour les clients n'ayant pas changé de smartphone.

AVANTAGES CONSEILLERS

- Données de contact à jour dans le cadre de la gestion de la relation client.
- Allègement du traitement des tâches administratives. Cette information est automatiquement mise à jour dans MySys.

LES BONS REFLEXES

- Vérifier et mettre à jour régulièrement les coordonnées clients.
- Pour les clients ne disposant pas encore de Sécur'Pass, inciter le client à télécharger l'application mobile et à activer Sécur'Pass.

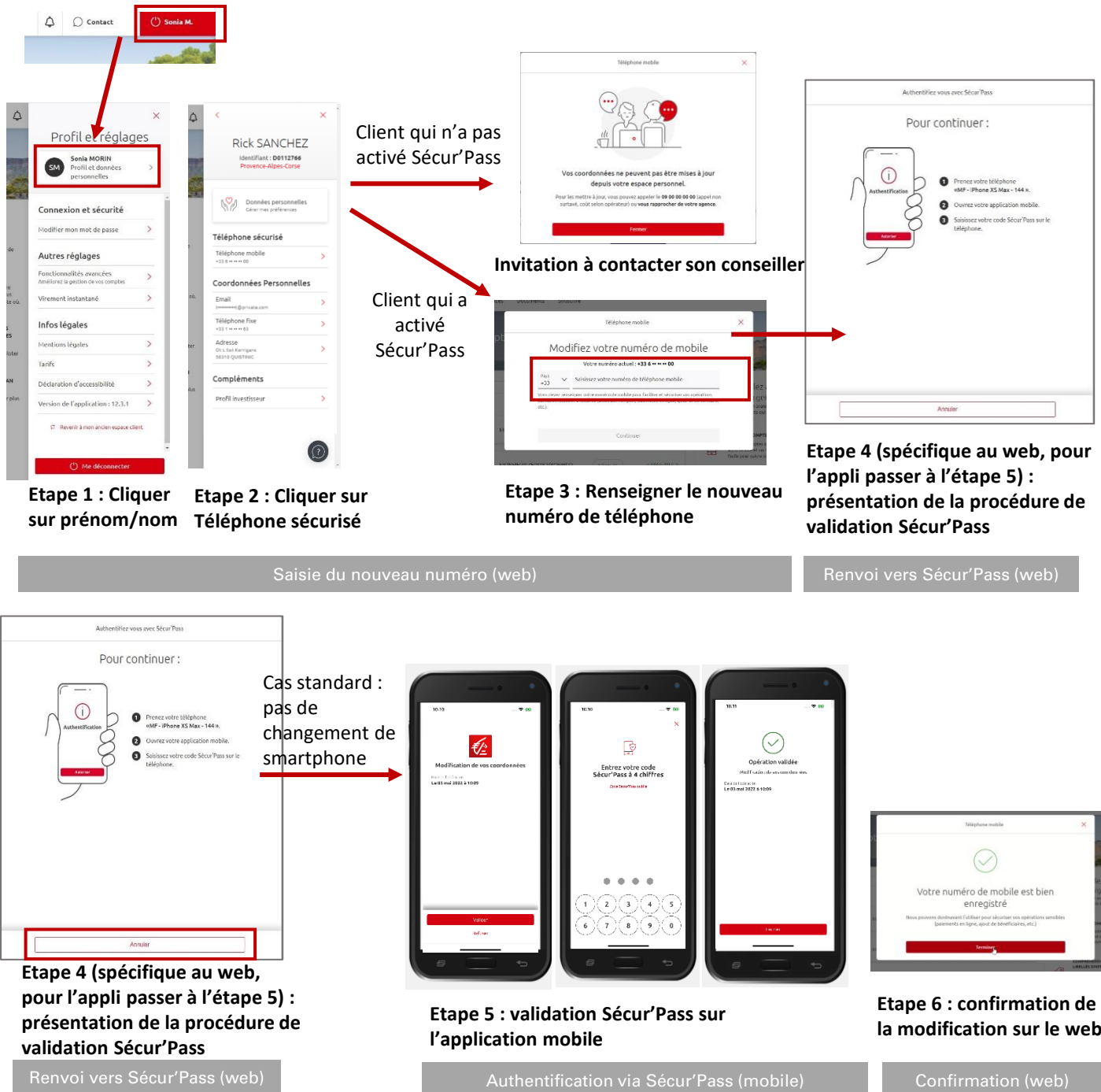
BON A SAVOIR

Point de vigilance : un fraudeur peut vous contacter à la place du client en prétextant un échec avec la procédure Sécur'Pass.

Fiche pratique

MISE À JOUR DU N° DE TÉLÉPHONE MOBILE SECURISE EN AUTONOMIE

PARCOURS UTILISATEUR



Le nouveau numéro de téléphone sécurisé est mis à jour dans MySys.

Le client reçoit un email et un SMS sur son ancien numéro de téléphone l'informant du changement de numéro.

Fiche pratique

MISE À JOUR DU N° DE TÉLÉPHONE MOBILE SECURISE EN AUTONOMIE

PARCOURS UTILISATEUR (avec CHANGEMENT SMARTPHONE)

Si le client a changé de smartphone :

- Situation 1 :** le client sait que son Sécur'Pass ne fonctionnera pas. Il clique directement sur « Annuler ».

Etape 4 (spécifique au web pour l'appli passer à l'étape 5) : présentation de la procédure de validation Sécur'Pass



Renvoi vers Sécur'Pass (web)

Bon à savoir : il est rappelé le nom du smartphone sur lequel Sécur'Pass est enrôlé.



Renvoi vers le process hors espace client (web)

- Situation 2 :** le client ne sait pas que son Sécur'Pass ne fonctionnera pas. En ouvrant son application mobile, il devra s'authentifier, car il s'agira de sa première connexion. Il ne pourra pas faire de SecurPass lors de sa première connexion, car il a changé de numéro de téléphone nécessaire pour le transfert SecurPass. Il cliquera alors sur « Ce n'est plus mon numéro » et sera renvoyé vers son conseiller.



Le client ouvre son application mobile (pour la 1^{ère} fois sur son nouveau Smartphone)



Echec de l'authentification forte à la 1^{ère} connexion (application mobile)

Etape 4 (spécifique au web, pour l'appli le client va directement à l'étape 1^{ère} connexion) : présentation de la procédure de validation Sécur'Pass

Renvoi vers Sécur'Pass (web)



Sur le web, le client n'a d'autre choix que de cliquer sur « Annuler »



Renvoi vers le process hors espace client (web)