

SOMMAIRE

Présentation de Sécur'Pass.....	3
Qu'est-ce que Sécur'Pass ?	3
Quelles opérations le Client peut-il valider avec Sécur'Pass ?	3
Comment ajouter à distance un bénéficiaire utilisable sans délai d'attente avec Sécur'Pass ?	3
Le service Sécur'Pass est-il sécurisé ?	3
Mon Client détient plusieurs solutions d'authentification, laquelle lui est proposée ?	3
Activation de Sécur'Pass.....	4
Comment activer Sécur'Pass ?	4
Quelles sont les conditions pour activer Sécur'Pass ?	4
Si le Client détient plusieurs cartes, quelle carte bancaire est affichée pour l'activation de Sécur'Pass depuis l'application bancaire ?	4
Le Client ne se souvient plus de son identifiant ou de son mot de passe Banque à distance et de ce fait il ne peut pas activer Sécur'Pass.....	4
Le Client est éligible mais ne dispose pas du menu Sécur'Pass au niveau de son application bancaire	5
Le Client doit attendre 72h pour utiliser Sécur'Pass.....	5
Quel délai dispose le Client pour finaliser l'activation Sécur'Pass initiée lors du RDV en face à face ?	5
Le Client peut-il activer Sécur'Pass avec un numéro de téléphone étranger ?	5
Le Client étant à l'étranger peut-il activer Sécur'Pass avec un numéro de téléphone français ?	6
Utilisation de Sécur'Pass.....	6
La Carte Bancaire étant utilisée lors de l'activation du service depuis l'application bancaire, que se passe-t-il si elle change ?	6
Le Client a changé de numéro de téléphone, que peut-il faire ?	6
Comment le Client peut-il utiliser la reconnaissance biométrique à la place du code Sécur'Pass ?	6
Le Client a oublié son code Sécur'Pass	6
Le Client souhaite changer son code Sécur'Pass	6
Le Client a bloqué Sécur'Pass en saisissant un mauvais code à plusieurs reprises	7
Sécur'Pass est bloqué et demande de revenir dans quelques heures.....	7
Le Client n'a pas reçu de notification lors d'une opération bancaire	7
Le Client ne veut plus / ne peut plus utiliser Sécur'Pass	7
Le Client demande à désactiver Sécur'Pass	7

Que peut faire le Client s'il n'a pas de réseau internet sur son smartphone ?.....	7
Le Client change de smartphone, comment peut-il activer Sécur'Pass sur son nouveau Smartphone ?.....	7
Le Client a perdu son smartphone sur lequel Sécur'Pass est activé.....	8
Quelle action mener si le Client a perdu son smartphone sur lequel Sécur'Pass est activé ?	8
Quelle est la solution de repli pour le Client si celui-ci n'a plus accès à Sécur'Pass (souci lié au smartphone) ?	8
Pourquoi un Client ayant activé Sécur'Pass reçoit un SMS pour valider son paiement en ligne ?	8

Présentation de Sécur'Pass

Qu'est-ce que Sécur'Pass ?

Sécur'Pass est un dispositif d'authentification pour les opérations bancaires sensibles. Le Client créé lui-même un code Sécur'Pass qui lui sera ensuite demandé sur son smartphone pour les opérations nécessitant un niveau de sécurité élevé.

Si le Client utilise l'empreinte digitale ou le visage pour accéder à sa banque à distance, il pourra également utiliser la reconnaissance biométrique à la place du code Sécur'Pass. L'activation a lieu lors de l'inscription à Sécur'Pass ou via l'application BP (accéder au menu « Réglages » via la rubrique « Plus » de l'application mobile. Sélectionner le menu Sécur'Pass et suivre les instructions pour l'activer).

Quelles opérations le Client peut-il valider avec Sécur'Pass ?

Sécur'Pass permet au Client de valider immédiatement l'ensemble des opérations bancaires nécessitant un niveau de Sécurité élevé : authentification lors de l'accès aux comptes Banque à distance ou dans le cadre de la signature électronique d'un contrat, opérations sensibles nécessitant le lecteur CAP ou OTP SMS (virements, ...), paiements par carte bancaire sur internet.

Comment ajouter à distance un bénéficiaire utilisable sans délai d'attente avec Sécur'Pass ?

Le client peut ajouter un bénéficiaire utilisable sans délai d'attente avec Sécur'Pass.

Sécur'Pass doit être activé sur le smartphone utilisé pour réaliser l'ajout de bénéficiaire.

Le Client peut-il utiliser Sécur'Pass sur plusieurs smartphones ?

Sécur'Pass ne peut être activé que sur un unique smartphone.

Sécur'Pass ne peut pas être activé sur plusieurs smartphones simultanément, mais il peut être transféré d'un smartphone à un autre. Le Client devra de nouveau activer Sécur'Pass et créer un code personnel (code Sécur'Pass) qu'il choisira.

Le service Sécur'Pass est-il sécurisé ?

Sécur'Pass offre un niveau de sécurité bien supérieur à celui de l'envoi d'un code par SMS ou du CAP. Il permet ainsi d'apporter au Client plus de sérénité, de mobilité et de souplesse dans la gestion de son argent au quotidien.

Mon Client détient plusieurs solutions d'authentification, laquelle lui est proposée ?

Sécur'Pass étant le moyen le plus sécurisé, Sécur'Pass sera l'unique moyen proposé au Client une fois le service Sécur'Pass activé par le Client.

Une fois enrôlé à Sécur'Pass, le Client ne pourra pas choisir un autre mode d'authentification.

S'il y a un dysfonctionnement technique, le Client sera automatiquement basculé sur son ancien mode d'authentification (code par SMS ou Lecteur CAP).

Activation de Sécur'Pass

Comment activer Sécur'Pass ?

L'activation de Sécur'Pass est réalisée par le Client depuis l'application bancaire ou en agence.

Le Client accède à Sécur'Pass au niveau des « Réglages » via la rubrique « Plus » de l'application mobile. Sélectionner le menu Sécur'Pass et suivre les instructions pour l'activer.

Le Client peut également réaliser une demande d'activation de Sécur'Pass auprès de son conseiller en agence. L'activation est alors réalisée en face à face avec le Client.

Quelles sont les conditions pour activer Sécur'Pass ?

Pour activer Sécur'Pass, le Client doit posséder un smartphone iOS (version minimale 10) ou Android (version minimale 5) et se munir :

- du téléphone mobile sécurisé sur lequel les SMS sont envoyés
- de sa Carte Bancaire si le Client active Sécur'Pass depuis l'application bancaire

Si l'activation est réalisée depuis l'application bancaire, la carte du Client doit être non opposée, non annulée. Si le Client vient de récupérer sa carte, il faut qu'il l'ait activée en effectuant soit un retrait dans un distributeur, soit un paiement en France ou à l'étranger (paiement avec saisie du code secret, à exclusion donc du paiement sans contact, péage et parking).

Si le Client détient plusieurs cartes, quelle carte bancaire est affichée pour l'activation de Sécur'Pass depuis l'application bancaire ?

Le Client peut détenir une carte bancaire particulier et/ou une carte bancaire professionnelle.

La priorité d'affichage de la carte à renseigner est la suivante : en priorité la carte bancaire particulier puis la carte bancaire professionnelle.

Le Client ne se souvient plus de son identifiant ou de son mot de passe Banque à distance et de ce fait il ne peut pas activer Sécur'Pass

Indiquer au Client qu'il a la possibilité de demander l'envoi de son identifiant ou de son mot de passe Banque à distance. Pour ce faire, le Client, sur son écran d'identification Banque à distance sur son smartphone, clique sur « oublié ? ».

Le Client est éligible mais ne dispose pas du menu Sécur'Pass au niveau de son application bancaire

Le Client doit vérifier qu'il a bien la dernière version de l'application Banque à distance. Le Client peut mettre à jour la dernière version en toute autonomie via les stores.

Le Client doit attendre 72h pour utiliser Sécur'Pass

Cette situation est due au fait que lors de l'activation de Sécur'Pass, il a été détecté que le Client n'a pas utilisé un terminal de confiance (ce terminal n'est pas considéré comme habituel pour ce Client). Par mesure de sécurité, un délai de 72h est appliqué avant de pouvoir utiliser Sécur'Pass. Le Client recevra un email / SMS pour le prévenir de ce délai d'attente (c'est aussi l'occasion pour le Client de réagir s'il n'est pas à l'origine de la demande d'activation de Sécur'Pass).

Pour les conseillers habilités : Si nécessaire et **à condition de réaliser un contrôle renforcé de l'identité du Client**, la levée du délai de latence de 72h00 sur Secur'Pass est accessible au poste de travail par la transaction 0203

Quel délai dispose le Client pour finaliser l'activation Sécur'Pass initiée lors du RDV en face à face ?

Le Client dispose d'un délai de 24H pour finaliser l'activation de Sécur'Pass initiée par le conseiller lors d'un RDV en face à face.

Le Client devra au préalable avoir téléchargé l'application mobile Banxo. Le Client lorsqu'il ouvrira son application mobile Banxo suivra les instructions pour finaliser l'activation de Sécur'Pass. Le Client va devoir saisir un code reçu par SMS (l'envoi du SMS est déclenché lorsque le Client clique sur « Activer maintenant »).

Si le délai de 24H expire, le Client devra renouveler sa demande d'activation de Sécur'Pass auprès de son conseiller.

Le Client peut-il activer Sécur'Pass avec un numéro de téléphone étranger ?

Le Client peut activer Sécur'Pass avec un numéro de téléphone étranger à partir du moment où son numéro de téléphone pour opération sécurisée est renseigné dans MySys et respecte le format étranger (indicatif pays + numéro de téléphone).

Le Client doit pouvoir recevoir le sms d'enrôlement dans le pays où il est. Si un dysfonctionnement est observé, il faut s'assurer auprès du Client qu'il reçoit les sms français d'autres fournisseurs.

Le Client étant à l'étranger peut-il activer Sécur'Pass avec un numéro de téléphone français ?

Le Client peut activer Sécur'Pass avec un numéro de téléphone français depuis l'étranger à partir du moment où son numéro de téléphone pour opération sécurisée est renseigné dans MySys et que le Client peut recevoir le sms d'inscription dans le pays où il est.

Si un dysfonctionnement est observé, il faut s'assurer auprès du Client qu'il reçoit les sms français d'autres fournisseurs.

Utilisation de Sécur'Pass

La Carte Bancaire étant utilisée lors de l'activation du service depuis l'application bancaire, que se passe-t-il si elle change ?

La Carte Bancaire est utilisée uniquement pour authentifier le Client lors de l'activation. Tout changement intervenant après l'activation de Sécur'Pass n'aura aucun impact sur le service Sécur'Pass.

Le Client a changé de numéro de téléphone, que peut-il faire ?

Le changement de numéro de téléphone n'a pas d'impact sur Sécur'Pass.

Comment le Client peut-il utiliser la reconnaissance biométrique à la place du code Sécur'Pass ?

L'activation biométrique a lieu lors de l'inscription à Sécur'Pass ou via l'application Banxo. Le Client accède à Sécur'Pass au niveau des « Réglages » via la rubrique « Plus » de l'application mobile.

Le Client a oublié son code Sécur'Pass

À tout moment, le Client peut réinitialiser son Sécur'Pass et définir un nouveau code. Il doit penser à se munir de sa carte bancaire qui lui sera nécessaire pour s'identifier.

Le Client devra accéder au menu « Sécur'Pass » de son application mobile au niveau de « Réglages » via la rubrique « Plus » de l'application mobile. Il devra cliquer sur « Code Sécur'Pass oublié ». Le Client devra de nouveau activer Sécur'Pass et créer un code personnel (code Sécur'Pass) qu'il choisira.

Le Client souhaite changer son code Sécur'Pass

À tout moment, le Client a la possibilité de changer son code Sécur'Pass en accédant à la rubrique Sécur'Pass au niveau de « Réglages » via la rubrique « Plus » de l'application mobile.

Le Client a bloqué Sécur'Pass en saisissant un mauvais code à plusieurs reprises

Afin d'être en mesure de réaliser de nouvelles opérations bancaires, le Client doit réactiver le service au niveau des « Réglages » via la rubrique « Plus » de l'application mobile. Le blocage de Sécur'Pass intervient après 3 saisies erronées du code.

Sécur'Pass est bloqué et demande de revenir dans quelques heures

En cas de saisie erronée des numéros de sa carte bancaire lors de l'activation, Sécur'Pass peut être bloqué temporairement pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, le Client doit patienter le temps indiqué.

Le Client n'a pas reçu de notification lors d'une opération bancaire

Le Client doit vérifier tout d'abord que les notifications sont activées pour son application bancaire. Il doit vérifier ensuite que le statut de Sécur'Pass (Sécur'Pass est accessible au niveau des « Réglages » via la rubrique « Plus » de l'application mobile). Si Sécur'Pass est activé, le Client peut retrouver la demande de validation d'opération en ouvrant simplement son application mobile Banxo même sans réception de la notification.

Le Client ne veut plus / ne peut plus utiliser Sécur'Pass

Le Client demande à désactiver Sécur'Pass

Le Client peut supprimer (ou clôturer) Sécur'Pass. Ce réglage est possible au niveau des « Réglages » via la rubrique « Plus » de l'application mobile.

Par la suite, le Client pourra de nouveau accéder au service s'il le souhaite mais il devra de nouveau l'activer (confère mode opératoire d'activation de Sécur'Pass).

Le conseiller peut également clôturer Sécur'Pass. Pour clôturer le service, il faut effectuer un avenant sur l'offre et « mettre à la poubelle » Sécur'Pass. Le Client retrouve immédiatement l'usage de son service SOL/SMS.

Que peut faire le Client s'il n'a pas de réseau internet sur son smartphone ?

Sécur'Pass nécessite une connexion internet (WIFI, 4G) pour fonctionner.

Le Client change de smartphone, comment peut-il activer Sécur'Pass sur son nouveau Smartphone ?

Depuis son nouveau Smartphone, le Client accède aux réglages de son application puis transfère son Sécur'Pass. L'application peut également l'inviter à intervalles de temps réguliers à transférer Sécur'Pass. Une fois le transfert terminé, Sécur'Pass sera actif sur son nouveau smartphone. S'il a été détecté que le smartphone n'est pas un terminal de confiance

alors le Client devra attendre 72h pour pouvoir utiliser Sécur'Pass (confère question « le Client doit attendre 72h pour utiliser Sécur'Pass »).

Le Client a perdu son smartphone sur lequel Sécur'Pass est activé

Le conseiller peut clôturer Sécur'Pass. Pour clôturer le service, il faut effectuer un avenant sur l'offre et « mettre à la poubelle » Secur'Pass. Le client retrouve immédiatement l'usage de son service SOL/SMS. Lorsque le Client aura retrouvé son smartphone, le Client pourra de nouveau accéder au service s'il le souhaite mais il devra de nouveau l'activer (confère mode opératoire d'activation de Sécur'Pass).

Quelle action mener si le Client a perdu son smartphone sur lequel Sécur'Pass est activé ?

Le conseiller peut clôturer Sécur'Pass. Pour clôturer le service, il faut effectuer un avenant sur l'offre et « mettre à la poubelle » Secur'Pass. Le client retrouve immédiatement l'usage de son service SOL/SMS. Lorsque le Client aura retrouvé son smartphone, le Client pourra de nouveau accéder au service s'il le souhaite mais il devra de nouveau l'activer (confère mode opératoire d'activation de Sécur'Pass).

Quelle est la solution de repli pour le Client si celui-ci n'a plus accès à Sécur'Pass (souci lié au smartphone) ?

Si le Client a un autre smartphone, il peut transférer Sécur'Pass sur cet autre smartphone.

Sinon si le Client détient un lecteur CAP, celui-ci peut être une autre solution de repli. Le conseiller peut clôturer Sécur'Pass. Pour clôturer le service, il faut effectuer un avenant sur l'offre et « mettre à la poubelle » Secur'Pass. Lorsque le souci lié au smartphone est réglé, le Client pourra de nouveau accéder au service s'il le souhaite mais il devra de nouveau l'activer (confère mode opératoire d'activation de Sécur'Pass).

Pourquoi un Client ayant activé Sécur'Pass reçoit un SMS pour valider son paiement en ligne ?

Le Client reçoit un SMS parce qu'il a désactivé Sécur'Pass ou une opération de maintenance informatique du dispositif de paiement en ligne est en cours.

Si le Client a désactivé Sécur'Pass, il convient de le réactiver directement sur l'application mobile au niveau des « Réglages » via la rubrique « Plus » de l'application mobile.

Si la validation de son paiement est intervenue pendant une opération de maintenance informatique du dispositif de paiement en ligne, la validation est automatiquement passée par le service OTP SMS. Le retour à Sécur'Pass intervient automatiquement après la fin de la maintenance.