

CitiDirect® Mobile Token

Często zadawane pytania

Informacje ogólne

- 1. Czym jest CitiDirect® Mobile Token?**

Jest to nowy sposób uwierzytelniania dostępny w aplikacji mobilnej CitiDirect, który umożliwia użytkownikom zalogowanie się do CitiDirect® w wersji na komputer i urządzenie mobilne.
- 2. Dlaczego warto go wypróbować?**

Można go łatwo skonfigurować i aktywować w ciągu zaledwie kilku minut. Logowanie przy użyciu CitiDirect Mobile Token jest niezwykle proste.
- 3. Czy będę mógł dalej korzystać z mojej karty SafeWord/MobilePASS lub innego sposobu uwierzytelniania w CitiDirect?**

Tak. Istniejący użytkownicy po aktywacji tokena mobilnego mogą nadal korzystać z posiadanych dotychczas sposobów uwierzytelniania w CitiDirect.
- 4. Czy możliwe jest utworzenie nowego użytkownika CitiDirect z wieloma sposobami uwierzytelniania, np. MobilePASS, token mobilny i karta SafeWord?**

Nowi użytkownicy CitiDirect mogą otrzymać:

 1. Wyłącznie nowy token mobilny
 2. Wyłącznie MobilePASS
 3. MobilePASS i kartę SafeWord
 4. Wyłącznie kartę SafeWord

Użytkownicy posiadający powyższe sposoby logowania mogą dodatkowo aktywować uwierzytelnianie biometryczne, jeśli zostało im ono udostępnione przez Administratorów Systemu. W niektórych przypadkach uwierzytelnianie biometryczne może być już wstępnie wybrane przez Citi Handlowy dla danego klienta, aby ułatwić konfigurację wygodnego i bezpiecznego logowania biometrycznego.
- 5. Czy nowy sposób logowania zostanie udostępniony użytkownikom CitiDirect w Chinach?**

Nie. Użytkownicy w Chinach mogą korzystać z podobnego tokena pod nazwą „China mobile token”.
- 6. Czy potrzebuję połączenia internetowego (dane komórkowe/Wi-Fi), żeby aktywować token mobilny?**

Tak.

7. Czym się różni CitiDirect Mobile Token od MobilePASS?

CitiDirect Mobile Token to nowa, wyższa wersja tokena mobilnego pozwalająca zalogować się do CitiDirect zarówno w wersji na komputer, jak i aplikacji mobilnej. Jest częścią naszej aplikacji mobilnej CitiDirect i można go aktywować w szybki i intuicyjny sposób.

8. Czy w związku z nowym tokenem mobilnym CitiDirect procedury bezpieczeństwa ulegną zmianie?

Nie. Dotychczasowe, obecnie obowiązujące procedury bezpieczeństwa dotyczące tokenów opartych o aplikację mobilną nadal będą mieć zastosowanie; pod tym względem nic się nie zmieniło.

9. Czy na jednym urządzeniu mobilnym można używać wielu tokenów dla różnych definicji klienta?

Tak, jednak przy każdej aktywacji użytkownik musi utworzyć nowe hasło.

Konfiguracja - Administratorzy Systemu

1. Jak należy skonfigurować użytkowników dla tego sposobu logowania?

CitiDirect Mobile Token jest dostępny w wybranych krajach, w tym w Polsce. Jeśli jest on aktywny dla danego kraju i definicji klienta, Administratorzy Systemu w ramach kontroli dwustopniowej (maker/checker) mogą dodać nowy sposób uwierzytelniania, wybierając „Token Mobilny” w sekcji „Samoobsługa/Usługa administracji klientem /Użytkownicy i uprawnienia/Wszyscy Użytkownicy”.

2. Czy istniejący użytkownicy mogą zgłosić prośbę o włączenie nowego sposobu logowania do CitiDirect?

Tak, pod warunkiem, że w menu „Preferencje Klienta” Twojej organizacji jest włączona opcja „Zezwalaj Użytkownikom na żądanie Tokena Mobilnego”. Ta opcja znajduje się w Sekcji „Samoobsługa/Usługa administracji Klientem/Ustawienia Klienta/Preferencje Klienta-Nowe/Wszystkie Preferencje Klienta/Globalne”.

Po włączeniu opcji „Zezwalaj Użytkownikom na żądanie Tokena Mobilnego” istniejący użytkownicy będą mogli:

- zalogować się do CitiDirect na swoim komputerze, przejść do sekcji „Moje Ustawienia/Uwierzytelnianie” i zgłosić prośbę o aktywowanie tego nowego sposobu logowania lub kliknąć przycisk „zapisz się” po wylogowaniu z CitiDirect. Więcej informacji znajduje się w przewodniku dla Administratora Systemu.
- zalogować się do CitiDirect i kliknąć nagłówek „Czy chcesz aktywować Token Mobilny?” u góry ekranu „Moje Zadania”.

Uwaga: jeśli jako „Domyślny Sposób Uwierzytelniania” w Twojej organizacji jest ustawiony „Token Mobilny”, opcja „Zezwalaj Użytkownikom na żądanie Tokena Mobilnego” w menu „Preferencje klienta” będzie wybrana automatycznie. W takiej sytuacji Administratorzy Systemu mogą odznaczyć opcję „Zezwalaj Użytkownikom na żądanie Tokena Mobilnego”, by zablokować niepotrzebną już możliwość samodzielnego wnioskowania o token mobilny przez użytkowników.

- 3. Czy użytkownicy w mojej organizacji mogą używać tokena mobilnego w celu zalogowania się do aplikacji mobilnej z ograniczonym dostępem?**
- Tak. Takie ograniczenie można wprowadzić w menu „Preferencje Klienta” lub na ekranie „Wszyscy Użytkownicy”. Więcej informacji znajduje się w przewodniku dla Administratora Systemu.
- 4. Kiedy muszę zatwierdzić samodzielną prośbę użytkowników o włączenie tokena mobilnego?**
- Prośba **istniejących użytkowników, którzy posiadają MobilePASS**, o włączenie tokena mobilnego nie wymaga zgody Administratora Systemu. Administratorzy Systemu otrzymają mailowe powiadomienie za każdym razem, gdy użytkownik poprosi o włączenie tokena mobilnego.
 - W przypadku **istniejących użytkowników, którzy posiadają kartę SafeWord i/lub opcję uwierzytelniania biometrycznego**, a którzy nie posiadają MobilePASS, włączenie tokena mobilnego będzie wymagało zgody Administratora Systemu.
- 5. Czy Citi Handlowy może włączyć opcję „Zezwalaj Użytkownikom na żądanie Tokena Mobilnego”, żebym nie musiał już tego robić jako Administrator Systemu?**
- Tak, w niektórych przypadkach Citi Handlowy może wstępnie wybrać tę opcję, aby ułatwić przejście do nowej wersji tokena mobilnego.
- Uwaga:** Jeśli opcja samodzielnego wnioskowania o token przez użytkownika nie jest już potrzebna, Administratorzy Systemu mogą odznaczyć opcję „Zezwalaj Użytkownikom na żądanie Tokena Mobilnego” w menu „Preferencje klienta”.
- 6. Czy uprawnienia użytkownika w CitiDirect ulegną zmianie po przejściu na nową wersję tokena mobilnego?**
- Nie, wszystkie uprawnienia użytkowników pozostaną bez zmian.

Konfiguracja - Użytkownicy

- 1. Jak pobrać aplikację mobilną CitiDirect?**
- Idź do aplikacji Google Play™ lub Apple® App Store®
 - Wyszukaj „CitiDirect”
 - Pobierz aplikację
- 2. Dla jakich systemów operacyjnych dostępny jest token mobilny?**
- Aplikacja mobilna CitiDirect, a także nowy token mobilny, działa na systemach operacyjnych iOS oraz Android, i jest kompatybilna z systemem iOS 12 wraz z jego późniejszymi wersjami oraz z systemem Android 7 wraz z jego późniejszymi wersjami.

Aktywacja

- 1. W jaki sposób otrzymam dane do aktywacji?**
- Dostaniesz maila z kodem QR, liczbowym kodem aktywacyjnym i instrukcjami aktywacji.
 - Podczas aktywacji należy wpisać jednorazowy kod weryfikacyjny otrzymany w wiadomości SMS lub podczas połączenia głosowego.
- 2. Czy aktywację można przeprowadzić na komputerze?**
- Nie. Aktywację można przeprowadzić tylko na telefonie komórkowym.
- 3. Dostałem maila aktywacyjnego. Jak długo będzie ważny kod QR?**
- Kod QR jest ważny przez 10 dni kalendarzowych. Ten okres zaczyna się w momencie wysłania maila (np. jeśli e-mail został wysłany 1 stycznia, kod wygaśnie 11 stycznia). Podczas aktywacji użytkownicy mogą ponownie aktywować nieważny kod, wybierając opcję „Dotknij, aby uzyskać nowy e-mail aktywacyjny” w aplikacji mobilnej. Jest to możliwe w ciągu 60 dni od pierwszej aktywacji.
- Aby uzyskać pomoc, prosimy skontaktować się ze swoim Administratorem Systemu lub Doradcą CitiService.
- 4. Co mam zrobić, jeśli nie mogę znaleźć maila aktywacyjnego z kodem QR i instrukcjami aktywacji?**
- Najpierw przejrzyj wszystkie foldery w swojej skrzynce odbiorczej, w tym spam /wiadomości-śmieci.
- Jeśli nadal nie możesz znaleźć tego maila, możemy go wysłać ponownie - skorzystaj z jednego z poniższych sposobów:
1. Użytkownik może poprosić o ponowne wysłanie maila aktywacyjnego, wprowadzając swój identyfikator użytkownika w aplikacji mobilnej CitiDirect i klikając „TAK”, kiedy pojawi się pytanie, czy chce kontynuować aktywację, a potem klikając „Wyślij ponownie”.
 2. Twój Administrator Systemu może ponownie aktywować token mobilny z poziomu CitiDirect, po czym otrzymasz mail aktywacyjny.
 3. Istniejący użytkownicy, którzy posiadają MobilePASS/kartę SafeWord, mogą poprosić o przesłanie maila aktywacyjnego, logując się do CitiDirect na komputerze i przechodząc do sekcji Moje Ustawienia/Uwierzytelnianie/Aktywuj ponownie.
Uwaga: pole „Zezwalaj Użytkownikom na żądanie Tokena Mobilnego” w menu „Preferencje Klienta” musi być zaznaczone, aby można było zastosować tę opcję.
- 5. Co powinienem zrobić, jeśli nie otrzymałem wiadomości SMS z żądanym jednorazowym kodem weryfikacyjnym?**
- Po upływie 60 sekund możesz poprosić o jeszcze jeden kod jednorazowy. Jeśli nie otrzymasz wiadomości SMS w drugiej próbie, poproś o połączenie głosowe.

6. Co powinienem zrobić, jeśli nadal nie otrzymałem wiadomości SMS/połączenia głosowego z kodem weryfikacyjnym mimo żądania?

Skontaktuj się z Administratorem Systemu, który wygeneruje dla Ciebie jednorazowy kod weryfikacyjny.

7. Czy mogę skopiować i wkleić kod z wiadomości SMS?

Tak. Jednorazowy kod można skopiować i wkleić w odpowiednim miejscu.

Ponowna aktywacja

1. Jak mogę ponownie aktywować token mobilny, jeśli straciłem dostęp do skrzynki mailowej, zapomniałem hasła lub zmieniłem urządzenie?

- Token mobilny może zostać ponownie aktywowany przez Administratorów Systemu.
- Istniejący użytkownicy, którzy posiadają MobilePASS/kartę SafeWord, mogą zalogować się do aplikacji CitiDirect i ponownie go aktywować, jeśli opcja „Zezwalaj Użytkownikom na żądanie Tokena Mobilnego” jest nadal włączona w menu „Preferencje Klienta”.

2. Czy mogę reaktywować MobilePASS, jeśli posiadam zarówno CitiDirect Mobile Token, jak i MobilePASS?

Aby skutecznie przenieść dotychczasowych użytkowników MobilePASS na nową metodę logowania, reaktywacja tokena MobilePass nie będzie już dostępna dla klientów, którzy aktywowali CitiDirect Mobile Token. CitiDirect Mobile Token zostanie przypisany jako nowy i wiodący sposób uwierzytelnienia.

3. Co powinienem zrobić, jeśli niechcący usunę aplikację mobilną CitiDirect z telefonu?

Idź do Apple App Store lub Google Play Store, wyszukaj „CitiDirect” i ponownie pobierz aplikację. Później poproś swojego Administratora Systemu o nowy kod aktywacyjny. Możesz też zalogować się do aplikacji CitiDirect za pomocą innego sposobu uwierzytelniania (np. dane biometryczne lub MobilePASS) i ponownie aktywować token w menu „Moje Ustawienia”.

4. Jak mogę zmienić mój numer telefonu zanim reaktywuję CitiDirect Mobile Token?

- Administratorzy Systemu mogą zaktualizować Twój numer telefonu w Twoim imieniu.
- Dla ułatwienia, istniejący użytkownik może zalogować się do CitiDirect i samodzielnie zmienić swój numer telefonu wybierając: Moje ustawienia/Uwierzytelnianie/ Numer kierunkowy kraju/Numer telefonu. Kiedy zmiana zostanie zapisana, Administrator Systemu będzie musiał ją tylko zaakceptować, by została wdrożona.

Logowanie

1. Jak mogę się zalogować na komputerze do aplikacji CitiDirect za pomocą nowej metody logowania?

- Przejdź na stronę główną CitiDirect.
- Wprowadź swój identyfikator użytkownika CitiDirect i kliknij „Dalej”.
- Wpisz hasło, jeśli zostaniesz o to poproszony.
- Kiedy zobaczysz na ekranie kod QR, otwórz aplikację CitiDirect na telefonie komórkowym, kliknij „Logowanie na komputerze” i wpisz hasło.
- Skieruj kamerę telefonu w stronę ekranu komputera i zeskanuj kod QR. Po pomyślnym zeskanowaniu kodu na telefonie zobaczysz zwrotny kod.
- Wprowadź ten zwrotny kod na ekranie logowania i kliknij „Dalej”.

2. Jak można się zalogować do aplikacji CitiDirect na urządzeniu mobilnym za pomocą nowej metody logowania?

- Po udanej aktywacji otwórz aplikację mobilną.
- Kliknij przycisk „Telefon komórkowy – zaloguj się do aplikacji mobilnej”.
- Wprowadź swoje hasło - jeśli masz włączone uwierzytelnianie biometryczne, tutaj możesz przeprowadzić uwierzytelnienie.

3. Jak mogę dokonać ponownego uwierzytelnienia, jeśli zalogowałam/em się do aplikacji CitiDirect za pomocą tokena mobilnego?

W przypadku użytkowników logujących się do aplikacji CitiDirect na komputerze ponowne uwierzytelnienie można przeprowadzić skanując kod QR.

W przypadku użytkowników logujących się do aplikacji CitiDirect na telefonie konieczne jest wprowadzenie hasła tokena mobilnego.

4. Jak mogę się zalogować na komputerze za pomocą karty SafeWord lub MobilePASS, jeśli z jakiegoś powodu nie mogę skorzystać z tokena mobilnego?

1. Na komputerze wybierz opcję „Nie można zeskanować kodu? Wybierz inną metodę”.
2. Na telefonie komórkowym wybierz opcję „Użyj innego tokena”.

Bezpieczeństwo

1. Czy muszę mieć włączoną blokadę telefonu, żeby móc dokonać aktywacji?

Tak. Bez blokady telefonu, która zabezpiecza urządzenie mobilne, nie można aktywować tokena mobilnego.

2. Czy jako Administrator Systemu mogę zablokować użytkownika?

Tak, Administratorzy Systemu mogą zablokować użytkowników lub usunąć nowy sposób logowania w CitiDirect/Samoobsługa.