

PostFinance SecureBrowser – la protezione affidabile per e-finance

Manuale utente

Contenuto

1.	Panoramica e introduzione	3
1.1	Informazioni sul manuale	3
1.2	Che cos'è PostFinance SecureBrowser?	3
1.3	Perché PostFinance SecureBrowser è utile?	3
1.4	Che cosa rende sicuro PostFinance SecureBrowser?	3
1.5	Che cosa fa PostFinance SecureBrowser con il mio computer?	3
1.6	Aggiornare PostFinance SecureBrowser	3
1.7	Come posso rimuovere PostFinance SecureBrowser dal mio computer?	4
2.	Installazione e primo avvio del programma	5
2.1	Scaricare e utilizzare PostFinance SecureBrowser	5
2.2	Come avvio PostFinance SecureBrowser?	5
2.3	Perché il primo avvio del programma richiede più tempo?	5
3.	Descrizione	6
3.1	La barra laterale	6
3.1.1	Consultare la pagina iniziale	6
3.1.2	Scaricare il file PDF	6
3.1.3	Stampare il documento	6
3.1.4	Modificare le impostazioni	6
3.1.5	Navigare nella sezione di aiuto	7
3.1.6	Visualizzare le informazioni sul programma	7
3.2	La barra delle rubriche (o barra delle schede)	7
3.3	Area di navigazione	7
3.4	La barra degli indirizzi	7
3.5	Contenuti	7
4.	Requisiti di sistema	8
4.1	Windows	8
4.2	macOS	8
5.	Auto-aiuto	9
5.1	PostFinance SecureBrowser non funziona correttamente, perché?	9
5.2	Connessione internet assente - Nessun aggiornamento del programma possibile	9
5.3	Aggiornamento interrotto	9
5.4	Accesso alla pagina internet bloccato	9
5.5	Manipolazione non permessa della memoria	10
6.	Richiesta di aiuto	11
6.1	Inviare il protocollo di log	11
6.2	Che cos'è il protocollo di log?	11
6.3	Creare un protocollo DDS (solo per Windows)	11
6.4	Redigere un rapporto DxDiag (solo per Windows)	12

1. Panoramica e introduzione

1.1 Informazioni sul manuale

Il presente manuale è rivolto agli utenti di PostFinance SecureBrowser e contiene, in forma semplice e chiara, le risposte alle domande più frequenti poste dagli utenti di SecureBrowser PostFinance. In caso di domande che esulano dal contenuto del presente manuale, rivolgersi al Customer Center.

1.2 Che cos'è PostFinance SecureBrowser?

PostFinance SecureBrowser è un hardened browser per la navigazione in internet per la protezione di e-finance. È estremamente facile da installare e da utilizzare. PostFinance SecureBrowser è studiato per proteggere solamente sé stesso ed è già fornito di tutto il necessario per tale scopo. Non serve pertanto installare un software aggiuntivo (ad es. JAVA). PostFinance SecureBrowser è un software portatile e può essere memorizzato, ad esempio, su una chiavetta USB per essere sempre disponibile.

1.3 Perché PostFinance SecureBrowser è utile?

Non sempre a casa tutte le impostazioni di sicurezza su PC o Mac sono aggiornate. Ed è proprio per questo che è stato sviluppato e ottimizzato PostFinance SecureBrowser: per consultare l'online banking in tutta sicurezza. Tramite PostFinance SecureBrowser aprite il vostro online banking in un'area riparata da accessi esterni. Pertanto vi muovete in una zona protetta al di fuori della portata dei ladri di dati.

1.4 Che cosa rende sicuro PostFinance SecureBrowser?

Il compito di un normale browser internet è visualizzare ogni pagina internet e riprodurre ogni video. Un browser è quindi prima di tutto l'esatto contrario di un software sicuro, perché permette tutto. PostFinance SecureBrowser fa in modo che si navighi solo sulle pagine affidabili della banca. Riconosce ogni singola pagina necessaria nel banking attraverso l'indirizzo di quest'ultima e il certificato utilizzato. Tutte le altre pagine internet sono inaccessibili. Il software antivirus cerca di «individuare tutti i nemici» e a volte fallisce. PostFinance SecureBrowser punta invece sul concetto «riconosci i tuoi amici». L'accesso a pagine estranee, manipolate o non sicure è impedito fin dall'inizio. Inoltre, PostFinance SecureBrowser dispone di una serie di funzioni di sicurezza per identificare e prevenire attacchi nei suoi confronti. Queste funzioni sono così efficaci che PostFinance SecureBrowser permette di utilizzare in sicurezza l'online banking persino su computer infetti.

1.5 Che cosa fa PostFinance SecureBrowser con il mio computer?

PostFinance SecureBrowser non effettua modifiche o impostazioni di sistema permanenti sul vostro computer. Il programma non richiede diritti di amministratore, non installa servizi in background né driver, non modifica nulla della configurazione del computer (ad es. il registro di sistema di Windows) e richiede meno di 300 MB di spazio su disco rigido.

1.6 Aggiornare PostFinance SecureBrowser

Per motivi di sicurezza PostFinance SecureBrowser visualizza da solo gli aggiornamenti necessari e li esegue autonomamente. Dopo alcuni secondi l'aggiornamento è concluso e si può continuare a lavorare normalmente.

1.7 Come posso rimuovere PostFinance SecureBrowser dal mio computer?

Per rimuovere PostFinance SecureBrowser da un computer Windows è sufficiente trascinare il file «SecureBrowser.exe» nel cestino con il mouse. Per eliminare anche le componenti del programma scaricate successivamente procedere come segue:

1. chiudere tutti i programmi PostFinance SecureBrowser eventualmente in esecuzione;
2. premere il tasto «WINDOWS» e contemporaneamente il tasto «E»;
per visualizzare una nuova finestra di Esplora risorse di Windows;
3. tramite la tastiera digitare «%LOCALAPPDATA%» nella barra degli indirizzi;
4. eliminare la directory «CORONIC» facendo clic con il tasto destro del mouse e selezionando «Elimina».

Per rimuovere PostFinance SecureBrowser in Mac OS spostarlo dalla cartella «Applicazioni» nel Cestino.

2. Installazione e primo avvio del programma

2.1 Scaricare e utilizzare PostFinance SecureBrowser

PostFinance SecureBrowser può essere scaricato facilmente dalla homepage di PostFinance: <https://www.postfinance.ch/securebrowser>

In **Windows** non è richiesta alcuna installazione. Il file PostFinance SecureBrowser.exe può essere salvato direttamente sul desktop dell'utente o in un'altra directory scrivibile. Il resto dei file necessari viene scaricato automaticamente al primo avvio. In **macOS** facendo doppio clic sul file «PostFinance SecureBrowser.zip» nella cartella di download si estrae il file «PostFinance SecureBrowser.dmg» Facendo doppio clic su di esso compare una piccola finestra di dialogo nella quale l'utente può trascinare il file «SecureBrowser.app» nella cartella «Applicazioni». L'installazione è così conclusa.

2.2 Come avvio PostFinance SecureBrowser?

In Windows è sufficiente fare doppio clic con il mouse sul file PostFinance «Secure-Browser.exe» per avviare il programma. Si possono utilizzare anche le altre modalità di avvio dei programmi disponibili in Windows.

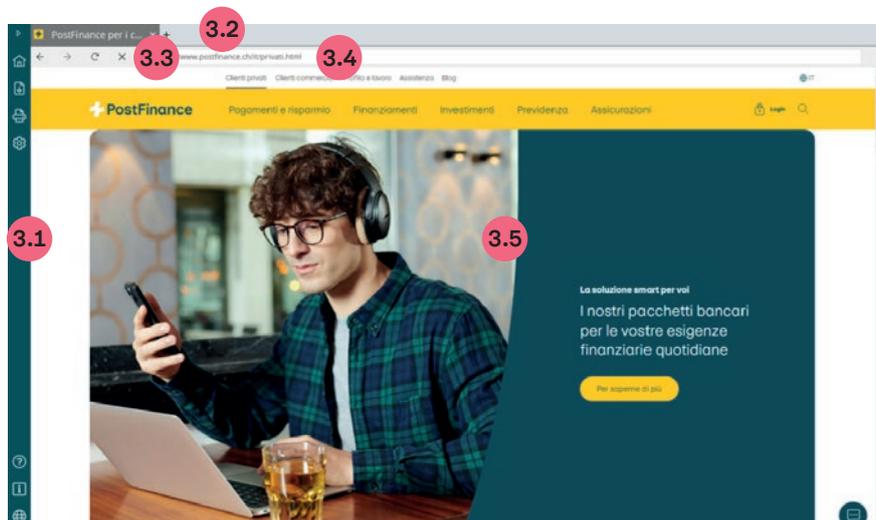
In macOS PostFinance SecureBrowser si trova nel dock in «Applicazioni» (o «Programmi») e può essere avviato con un semplice clic. Si possono utilizzare anche le altre modalità di avvio dei programmi disponibili in macOS.

2.3 Perché il primo avvio del programma richiede più tempo?

In Windows il primo avvio del programma dura un po' di più perché PostFinance SecureBrowser deve caricare delle componenti necessarie al programma (librerie). Una volta eseguita questa procedura, ai successivi avvii del programma non dovranno più essere scaricate altre componenti.

3. Descrizione

La schermata di PostFinance SecureBrowser è divisa in cinque parti.



3.1 La barra laterale

La barra laterale di PostFinance SecureBrowser offre le seguenti funzioni.



3.1.1 Consultare la pagina iniziale

La pagina iniziale di PostFinance si apre cliccando sul simbolo della casa.



3.1.2 Scaricare il file PDF

Con PostFinance SecureBrowser basta semplicemente scaricare e avviare le pagine internet in formato PDF.

- Aprite la pagina internet e avviate cliccando sul «simbolo del documento» il dialogo «Salva con nome».
- Selezionate il punto desiderato sul vostro PC e cliccate su «Salva».



3.1.3 Stampare il documento

- Aprite la pagina che desiderate stampare.
- Cliccate sul simbolo della stampante.
- Selezionate nella finestra visualizzata la stampante e modificatene a piacimento le impostazioni.
- Cliccate successivamente su «Stampa».



3.1.4 Modificare le impostazioni

Autologin

Attivando l'autologin vengono salvati il numero e-finance, la password ed eventuali identificazioni utente. La registrazione in e-finance avviene automaticamente. I vostri dati vengono codificati in tutta sicurezza e salvati unicamente sul vostro PC. Una trasmissione dei dati a terzi è esclusa. I dati possono essere nuovamente decrittati solo sul vostro PC. Le caratteristiche hardware del vostro PC rappresentano, in un certo senso, il mazzo di chiavi necessarie per riaprire la cassaforte. Solo chi è fisicamente in possesso del vostro PC può decrittare i dati. Se disattivate nuovamente l'autologin tutti i dati vengono cancellati.

Amministrare l'autologin

Se inserite sulla pagina di login il vostro numero e-finance, la vostra password ed eventuali identificazioni utente vi sarà chiesto se volete salvarle. In caso affermativo cliccate su «Salva».

Visualizzare o cancellare le registrazioni salvate

- Avviate il PostFinance SecureBrowser sul computer.
- Cliccate nella barra laterale il simbolo delle impostazioni.
- In «Registrazioni salvate» viene visualizzata la pagina internet per la quale avete salvato il login.
- Per cancellare la registrazione cliccate sui tre punti a destra accanto a essa e successivamente su «Elimina».



3.1.5 Navigare nella sezione di aiuto

Visualizzazione di questa pagina con consigli, suggerimenti e risposte alle FAQ – e con l' Aiuto.



3.1.6 Visualizzare le informazioni sul programma

Visualizzazione di informazioni sul PostFinance SecureBrowser come le condizioni d'uso, le informative sulla privacy, la versione del programma ecc.

3.2 La barra delle rubriche (o barra delle schede)

Con l'aiuto della barra delle rubriche navigate fra le pagine caricate. Cliccate sulla rubrica di una pagina per consultarne l'indice. Per aprire una rubrica cliccate nella barra delle rubriche sul pulsante +. Per chiudere una rubrica muovete il mouse tramite il TAB e cliccate sul pulsante X.

3.3 Area di navigazione



Indietro - Torna alla pagina precedente



Avanti - Avanza alla pagina successiva



Aggiornamento/blocco - Carica nuovamente o blocca la pagina attuale

3.4 La barra degli indirizzi

Gli indirizzi internet possono essere inseriti o modificati nella barra degli indirizzi per consultarli direttamente. Avviando PostFinance SecureBrowser, l'indirizzo Internet della vostra banca viene visualizzato nella barra degli indirizzi della prima rubrica.

3.5 Contenuti

Qui viene visualizzato il contenuto del sito web. Qui potete interagire con il sito di PostFinance, ad esempio inviando un bonifico, impartendo un ordine permanente o visualizzando il saldo del conto e molto altro ancora.

4. Requisiti di sistema

Per utilizzare PostFinance SecureBrowser devono essere soddisfatti i seguenti requisiti di sistema:

4.1 Windows

- Windows 10 o 11 (dalla versione 22H2)
- Una connessione internet attiva che non sia limitata da un firewall restrittivo
- Un qualsiasi elenco con i diritti di scrittura per memorizzare il programma PostFinance SecureBrowser Starter, ad esempio sul desktop
- 300 MB di spazio libero sul disco rigido sul drive C

4.2 macOS

- macOS dalla versione 11
- Una connessione internet attiva che non sia limitata da un firewall restrittivo
- 300 MB di spazio di archiviazione libero su disco rigido

5. Auto-aiuto

5.1 PostFinance SecureBrowser non funziona correttamente, perché?

PostFinance SecureBrowser è un software di sicurezza altamente specializzato per proteggere l'online banking. Il PostFinance SecureBrowser è pertanto dotato di estesi meccanismi di protezione contro i tentativi di manipolazione da parte di software di terzi. Se un software estraneo attacca o cerca di manipolare il browser sicuro, viene emesso un avvertimento. Continuare a lavorare sul PC non è più al riparo da rischi. In alcuni rari casi, malware o software di sicurezza possono attaccare il browser sicuro in modo così massiccio che diventa impossibile avviarlo o il browser addirittura si blocca. Non si tratta di un errore di programma del PostFinance SecureBrowser, ma di un segnale che avverte di non utilizzare in alcun caso l'online banking su questo PC se non ci è prima assicurati con l'aiuto di programmi antivirus o altre misure che tutti i malware sono stati rimossi dal PC.

5.2 Connessione internet assente - Nessun aggiornamento del programma possibile

Se PostFinance SecureBrowser non riesce a stabilire una connessione con il server di aggiornamento, viene visualizzata una pagina di errore con l'informazione «Errore di connessione». Ciò può essere determinato da vari motivi. Può mancare la connessione di rete oppure possono esserci problemi nella ricerca dei nomi internet (risoluzione DNS). Spesso le seguenti soluzioni aiutano a ripristinare l'accesso di PostFinance SecureBrowser a internet:

- riavviare la rete o il computer;
- verificare se il computer dispone di una connessione internet attiva e che questa non sia limitata da firewall o proxy (ad es. richiamando un qualsiasi sito web con un browser standard);
- verificare che il firewall personale o il programma antivirus siano aggiornati;
- nell'antivirus cancellare PostFinance SecureBrowser dall'elenco dei programmi noti e affidabili e aggiungerlo nuovamente.

5.3 Aggiornamento interrotto

Se all'avvio il programma PostFinance SecureBrowser non riesce a collegarsi al server di aggiornamento per potersi eventualmente aggiornare, viene visualizzato un messaggio di errore. Di norma la causa del problema è la mancanza di connessione a internet. Spesso le seguenti soluzioni aiutano a ripristinare l'accesso di PostFinance SecureBrowser a internet:

- riavviare la rete o il computer;
- verificare se il computer dispone di una connessione internet attiva e che questa non sia limitata da firewall o proxy (ad es. richiamando un qualsiasi sito web con un browser standard);
- verificare che il firewall personale o il programma antivirus siano aggiornati;
- nell'antivirus cancellare PostFinance SecureBrowser dall'elenco dei programmi noti e affidabili e aggiungerlo nuovamente.

5.4 Accesso alla pagina internet bloccato

PostFinance SecureBrowser visualizza il seguente messaggio di errore non appena viene richiamata una pagina non consentita per PostFinance SecureBrowser. Di conseguenza l'accesso viene bloccato per motivi di sicurezza. In questo caso l'utente ha solo la possibilità di tornare alla pagina precedente cliccando nella barra degli strumenti sul pulsante Indietro («Torna alla pagina precedente»).

5.5 Manipolazione non permessa della memoria

Se compare il messaggio «Manipolazione non permessa della memoria», vuol dire che i meccanismi di PostFinance SecureBrowser hanno individuato un problema di sicurezza. Ciò accade, per esempio, se un programma estraneo cerca di manipolare la memoria del browser sicuro. Il tentativo di manipolare la memoria è un tipico comportamento di numerosi cavalli di Troia nel banking e programmi nocivi.

In questi casi eseguite i passaggi descritti di seguito:

- controllate che il vostro sistema operativo / programma antivirus sia aggiornato
- controllate la sicurezza del vostro computer eseguendo una ricerca antivirus completa.

Se il vostro sistema è aggiornato e non avete trovato software dannosi non dovete registrarvi in alcun caso all'online banking sul computer interessato fintanto che non è stata chiarita la causa. Questo vale non solo per PostFinance SecureBrowser, ma in particolare anche per altri browser internet. In caso di mancata osservanza sussiste il rischio di essere vittime di un attacco al sistema di online banking. Vi preghiamo di rivolgervi direttamente ad Assistenza PostFinance SecureBrowser, di cui trovate gli estremi su «Richiesta di aiuto».

6. Richiesta di aiuto

Qualora abbiate constatato un errore o in caso di domande, spunti o commenti riguardanti il programma, la sua operatività o le sue funzioni potete rivolgervi in qualsiasi momento al nostro supporto tecnico: +41 58 448 14 14.

6.1 Inviare il protocollo di log

In caso di problemi di visualizzazione o crash del programma nell'utilizzo di PostFinance SecureBrowser potete mettere a disposizione del team di supporto il cosiddetto protocollo di log. Per inviare direttamente il protocollo di log basta cliccare sul pulsante corrispondente. Cliccate a sinistra nella barra laterale del browser su «Aiuto» e successivamente su «Richiedere aiuto». A trasmissione avvenuta viene visualizzata una ID assistenza; vi preghiamo di rivolgervi al team di supporto facendovi riferimento.

In alternativa potete copiare il protocollo di log nella memoria transitoria del vostro sistema operativo e successivamente inserirlo dalla memoria ad es. in una e-mail.

6.2 Che cos'è il protocollo di log?

In fase operativa tutti i meccanismi di sicurezza sono sottoposti a un controllo e a una sorveglianza continui. I risultati del controllo vengono riportati in un protocollo codificato in modo speciale, il cosiddetto protocollo di log. Se i meccanismi di sicurezza rilevano un comportamento insolito o se emergono problemi nell'uso del prodotto in un particolare ambiente del cliente, il protocollo di log può fornire le informazioni necessarie per eliminarli. Le informazioni personali e i contenuti web non sono generalmente registrati nel protocollo. Per evitare che i potenziali aggressori possano avervi accesso, il protocollo è disponibile solo ed esclusivamente in forma codificata.

6.3 Creare un protocollo DDS (solo per Windows)

Se PostFinance SecureBrowser non si avvia o segnala un problema, vi preghiamo di inviarci anche un protocollo DDS per e-mail per consentirci di analizzare il problema in modo approfondito. DDS è un programma di analisi disponibile gratuitamente che scansiona il computer e crea protocolli utilizzabili per visualizzare varie informazioni su avvio, configurazione e file del computer. Questo programma viene impiegato per fornire una panoramica dettagliata di quali programmi vengono azionati automaticamente quando si avvia Windows. Il programma visualizza anche informazioni sul computer, che servono per determinare rapidamente la presenza di malware. Istruzioni passo per passo sul DDS:

1. scaricare il tool: <https://www.bleepingcomputer.com/download/dds/>
2. cliccare due volte nella cartella dei download sul file «dds.com»
3. cliccare «Sì» alla domanda di sicurezza di Windows
4. se viene visualizzata la finestra del programma, cliccare su «Avvia»
5. dopo un paio di minuti compare una finestra del risultato. Cliccare su «OK»
6. sul desktop vengono registrati due file log: «dds.txt» e «attach.txt»
7. inviare un'e-mail con questi due file in allegato per ulteriori analisi ad Assistenza PostFinance; gli estremi si trovano sotto «Richiedere aiuto».

6.4 Redigere un rapporto DxDiag (solo per Windows)

Se PostFinance SecureBrowser non si avvia o segnala un problema, vi preghiamo di inviarci anche un rapporto DxDiag per e-mail insieme al protocollo DDS per consentirci di analizzare il problema in modo approfondito. Un rapporto DxDiag viene generato utilizzando il tool per diagnosi DirectX (dxdiag.exe). I risultati della diagnosi sono estremamente utili per risolvere i problemi relativi agli aspetti tecnici di un computer.

Istruzioni passo per passo per la redazione di un rapporto DxDiag in Windows:

1. premere contemporaneamente [Windows]+[R] sulla tastiera per aprire il dialogo per l'esecuzione dei programmi
2. inserire «dxdiag» nel campo d'immissione «Esegui» e premere [Enter]. A questo punto dovrebbe aprirsi la finestra di dialogo del tool per diagnosi DirectX
3. cliccare su «Salva tutte le informazioni»
4. salvare le informazioni sul desktop con il nome assegnato automaticamente
5. inviare un'e-mail con questo file in allegato per ulteriori analisi ad Assistenza PostFinance SecureBrowser; gli estremi si trovano sotto «Richiedere aiuto».

Maggiori informazioni su DxDiag sono riportate da Microsoft su:

<https://support.microsoft.com/it-it/windows/aprire-ed-eseguire-dxdiag-exe-dad7792c-2ad5-f6cd-5a37-bf92228dfd85>