

PostFinance SecureBrowser – la protezione affidabile per e-finance

Manuale utente

PostFinance 

Indice

1. Panoramica e introduzione	3
1.1 Informazioni sul manuale	3
1.2 Che cos'è PostFinance SecureBrowser?	3
1.3 A chi è destinato PostFinance SecureBrowser?	3
1.4 Che cosa rende sicuro PostFinance SecureBrowser?	3
1.5 Che cosa fa PostFinance SecureBrowser con il mio computer?	4
2. Installazione e primo avvio del programma	5
2.1 Dove posso trovare PostFinance SecureBrowser?	5
2.2 Su quali computer funziona PostFinance SecureBrowser?	5
2.3 Come installo PostFinance SecureBrowser sul mio computer?	5
2.4 Come avvio PostFinance SecureBrowser?	5
2.5 Perché il primo avvio del programma richiede più tempo?	5
2.6 Come mantengo aggiornato PostFinance SecureBrowser sul mio computer?	6
2.7 Come posso rimuovere PostFinance SecureBrowser dal mio computer?	6
3. Utilizzo di PostFinance SecureBrowser	7
3.1 Informazioni generali sul funzionamento	7
3.2 Comandi	7
3.3 Differenze con i normali browser internet	8
3.4 Collegamenti a internet tramite proxy	8
4. Importanti messaggi del programma e autodiagnostica	9
4.1 Nessun collegamento alla rete	9
4.2 PostFinance SecureBrowser non riesce ad aggiornarsi	9
4.3 La pagina è stata bloccata	10
4.4 Manipolazione della memoria	10
4.5 Impossibilità di effettuare il download a causa della funzione di sicurezza	11

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 stessi. In caso di domande che esulano dal contenuto del presente manuale, siete pregati di rivolgervi al Contact 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, 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 software aggiuntivo (ad es. JAVA ecc.). PostFinance SecureBrowser è un software portatile e può essere memorizzato, ad esempio, su una chiavetta USB per essere sempre disponibile.

1.3 A chi è destinato PostFinance SecureBrowser?

PostFinance SecureBrowser può essere utilizzato da tutti i clienti di PostFinance. PostFinance SecureBrowser funziona a partire da Windows 7 e da Mac OS X versione 10.10.

1.4 Che cosa rende sicuro PostFinance SecureBrowser?

PostFinance SecureBrowser dispone di una serie di meccanismi di sicurezza integrati. Le possibili modalità di attacco al sistema di online banking vengono contrastate con diverse contromisure. Il sistema funziona così bene che PostFinance SecureBrowser consente di eseguire operazioni di online banking sicure anche su computer infetti.

Se non è possibile fermare un attacco, PostFinance SecureBrowser interrompe il proprio lavoro e visualizza un messaggio di errore per l'utente (si veda il paragrafo 4.4 *Manipolazione della memoria*). In questo caso non utilizzare mai e-finance sul computer interessato prima di avere eseguito un esame approfondito e un'eventuale pulizia del computer. Se necessario rivolgersi al Contact Center di PostFinance.

Attenzione: i programmi antivirus sono utili nella lotta contro i malware (software dannosi). Occorre comunque tenere presente che i malware cercano di aggirare gli antivirus installati.

PostFinance SecureBrowser funziona in modo diverso rispetto ai programmi antivirus. I programmi antivirus tentano di proteggere il computer nel suo insieme, riconoscendo e rendendo innocuo un gran numero di potenziali malware sulla base del loro comportamento o altre caratteristiche. Poiché nel computer è presente un numero elevato di programmi con possibili falle di sicurezza, il campo di azione dei malware è molto esteso. Basta un minimo punto debole, un errore di programmazione in un programma per infettare il computer.

PostFinance SecureBrowser si concentra sulla protezione di e-finance. Conosce i meccanismi di attacco utilizzati dai malware contro i sistemi di e-finance e li blocca. Ciò significa che l'area da proteggere è molto minore e la protezione con PostFinance SecureBrowser è più difficile da aggirare e quindi più efficace.

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.

I file utilizzati da PostFinance SecureBrowser si trovano dove vengono posizionati dall'utente (ad es. il programma di avvio di PostFinance SecureBrowser sul desktop di Windows) e nella directory app dell'utente (ad es. le librerie importate, in Windows: AppData).

2. Installazione e primo avvio del programma

2.1 Dove posso trovare PostFinance SecureBrowser?

PostFinance SecureBrowser può essere scaricato facilmente dal sito internet di PostFinance:

<https://www.postfinance.ch/securebrowser>

2.2 Su quali computer funziona PostFinance SecureBrowser?

PostFinance SecureBrowser funziona a partire da Windows 7 e da Mac OS X versione 10.10. È necessario soddisfare anche i seguenti requisiti:

- connessione internet attiva (event. con firewall configurato)
- directory scrivibile per la memorizzazione del programma (ad es. il desktop dell'utente)
- 300 MB di spazio libero sul disco rigido

2.3 Come installo PostFinance SecureBrowser sul mio computer?

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 **Mac OS X** 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 «PostFinance SecureBrowser.app» nella cartella «Applicazioni». L'installazione è così conclusa.

2.4 Come avvio PostFinance SecureBrowser?

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

In **Mac OS X** 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 Mac OS X.

2.5 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 avvisi del programma non dovranno più essere scaricate altre componenti. Al primo avvio del programma viene inoltre selezionata la lingua di PostFinance SecureBrowser.

2.6 Come mantengo aggiornato PostFinance SecureBrowser sul mio computer?

Per motivi di sicurezza, PostFinance SecureBrowser verifica ad ogni avvio del programma se sono disponibili aggiornamenti e in caso affermativo viene eseguito un aggiornamento automatico. Viene visualizzata la barra di avanzamento dell'aggiornamento. Non è quindi possibile lavorare con una versione obsoleta di PostFinance SecureBrowser.

In **Windows**, dopo l'aggiornamento il programma viene riavviato automaticamente.

In **Mac OS X**, dopo il download viene visualizzata la finestra di dialogo di installazione (si veda sezione 2.3 *Come installo PostFinance SecureBrowser sul mio computer?*, pagina 5).

2.7 Come posso rimuovere PostFinance SecureBrowser dal mio computer?

Per rimuovere PostFinance SecureBrowser da un computer **Windows** è sufficiente trascinare il file «PostFinance SecureBrowser.exe» nel cestino con il mouse. Per eliminare anche le componenti 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 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 X** spostarlo dalla cartella Applicazioni nel Cestino.

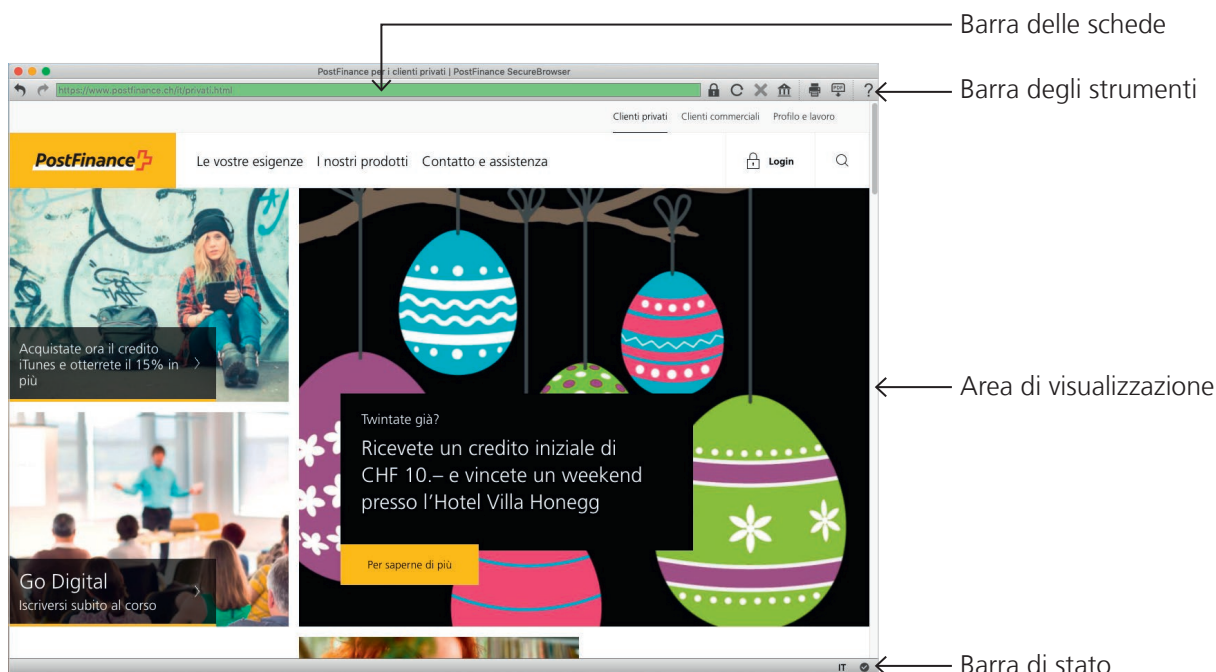
3. Utilizzo di PostFinance SecureBrowser

3.1 Informazioni generali sul funzionamento

PostFinance SecureBrowser si usa come un normale browser internet. Il programma include tutte le funzioni necessarie per l'online banking. Nei prossimi capitoli viene descritto nel dettaglio il funzionamento di PostFinance SecureBrowser.

3.2 Comandi





La schermata di PostFinance SecureBrowser è divisa in quattro parti:



La **barra delle schede** compare quando sono visualizzate più pagine web. Per selezionare la pagina da visualizzare basta fare clic sulla scheda corrispondente.



La **barra degli strumenti** serve per richiamare le funzioni del browser:

Icona	Descrizione
	Torna alla pagina precedente
	Vai alla pagina successiva (solo se si era tornati alla pagina precedente)
	Visualizzazione dell'indirizzo internet attuale
	Visualizzazione delle informazioni sul certificato SSL (SSL)
	Ricarica pagina (aggiorna)
	Interrompi caricamento della pagina (arresta)

Icona	Descrizione
	Vai alla pagina iniziale (inizio)
	Stampa pagina corrente (stampa)
	Scarica la pagina attuale in formato PDF
	Aiuto e informazioni

Nell'**area di visualizzazione** viene visualizzata la pagina web.

Nella **barra di stato** sono visualizzate le notifiche dei programmi e la selezione della lingua per i testi e i messaggi del programma. Una piccola icona luminosa segnala se è stato possibile o meno connettersi al server di aggiornamento:

	È stato possibile raggiungere il server di aggiornamento
	Errore di connessione durante il contatto con il server di aggiornamento

3.3 Differenze con i normali browser internet

Queste sono le principali differenze con i normali browser internet:

- PostFinance SecureBrowser è più sicuro rispetto a un normale browser internet ed è stato oggetto di hardening specifico per e-finance
- PostFinance SecureBrowser è più facile da usare
- PostFinance SecureBrowser si connette sempre alla home page di PostFinance
- PostFinance SecureBrowser blocca i siti web sconosciuti
- PostFinance SecureBrowser non necessita di alcuna configurazione
- PostFinance SecureBrowser utilizza una propria finestra di dialogo per il download che è stata oggetto di hardening
- PostFinance SecureBrowser utilizza una propria finestra di dialogo per la stampa

3.4 Collegamenti a internet tramite proxy

Nelle aziende l'accesso alla rete avviene spesso tramite server proxy protetti da password. Se il proxy del sistema operativo è configurato correttamente, all'avvio del programma PostFinance SecureBrowser vengono chiesti all'utente i dati di login del proxy. Per eventuali domande sulle impostazioni del proxy vi invitiamo a rivolgervi al vostro amministratore IT.

4. Importanti messaggi del programma e autodiagnostica

4.1 Nessun collegamento alla rete

Se PostFinance SecureBrowser non è in grado di stabilire una connessione a PostFinance, visualizza una pagina di errore con l'informazione «Nessun collegamento al server di aggiornamento». Le cause possono essere diverse. 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 software di protezione per internet (firewall) e il programma antivirus siano aggiornati
- nell'antivirus cancellare PostFinance SecureBrowser dall'elenco dei programmi noti e affidabili e aggiungerlo nuovamente

Se il messaggio compare di nuovo, rivolgersi al Contact Center di PostFinance.

4.2 PostFinance SecureBrowser non riesce ad aggiornarsi

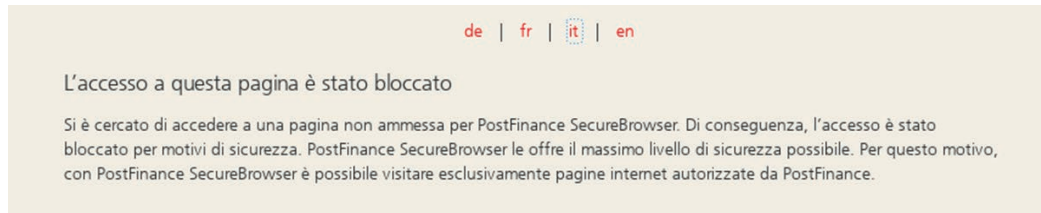
Se all'avvio il programma PostFinance SecureBrowser non riesce a collegarsi al server di aggiornamento per potersi eventualmente aggiornare, viene visualizzato il seguente messaggio di errore:




Di norma la causa del problema è la mancanza di connessione a internet. Per risolvere il problema procedere come descritto nel previo capitolo 4.1 *Nessun collegamento alla rete*.

4.3 La pagina è stata bloccata

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.

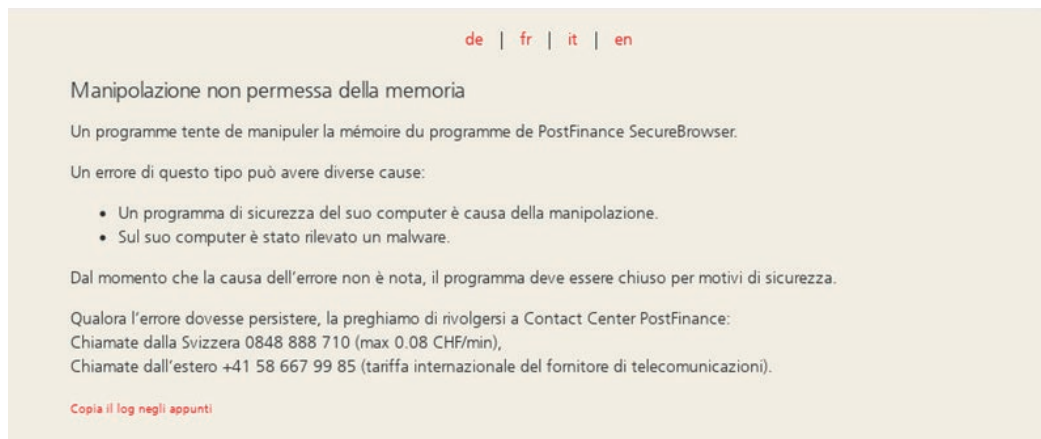


In questo caso l'utente ha solo la possibilità di tornare alla pagina precedente cliccando su  nella barra degli strumenti (Torna alla pagina precedente).

4.4 Manipolazione della memoria

Attenzione: se compare il messaggio riportato di seguito, non effettuare alcuna operazione di online banking sul computer interessato fintanto che non è stata chiarita la causa dell'avvertimento. 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.

PostFinance SecureBrowser controlla continuamente se il sistema è sotto attacco. In tal caso PostFinance SecureBrowser, all'avvio o in un momento successivo, visualizza il seguente messaggio di errore:



Questo può succedere anche indipendentemente da ciò che compie l'utente. Dopo la visualizzazione del messaggio di errore quasi tutte le funzioni del programma vengono disattivate. Per motivi di sicurezza, non è più possibile continuare a utilizzare PostFinance SecureBrowser, a eccezione delle seguenti funzioni:

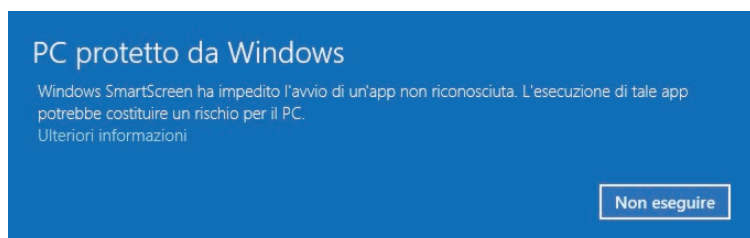
-  chiudi la finestra
-  visualizzazione di «Aiuto e informazioni» nella barra degli strumenti

Il problema è causato da malware o da «programmi invasivi» che vogliono modificare l'area di memoria di PostFinance SecureBrowser. Sono definiti «invasivi» quei programmi sostanzialmente innocui che però utilizzano processi software che intervengono in profondità sul sistema e pertanto si comportano come malware. Potrebbe trattarsi di un programma antivirus, un software di lettura schermo, tool per il desktop remoto ecc. Utilizzare l'antivirus per verificare se sul computer sono presenti malware. In caso contrario, se il messaggio continua a comparire, siete pregati di rivolgervi al Contact Center.

4.5 Impossibilità di effettuare il download a causa della funzione di sicurezza

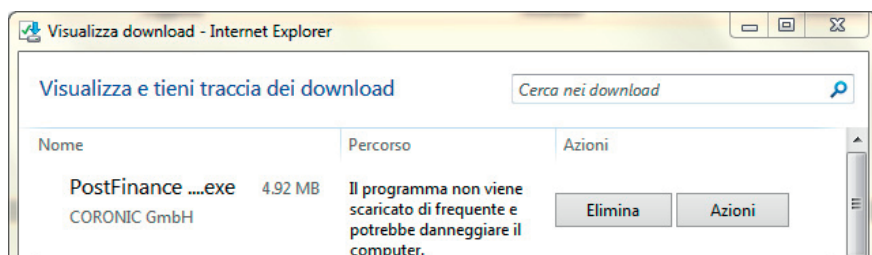
In alcuni sistemi operativi e browser è attivata per default la funzione di sicurezza «Smartscreen» (per Windows) o «Gatekeeper» (per Mac OSX). Di conseguenza può accadere che programmi di recente introduzione vengano dichiarati «applicazione sconosciuta» fino a quando non si sarà raggiunto un certo numero di download e installazioni. In questo caso, tentando di installare il PostFinance SecureBrowser verrà visualizzato un messaggio d'errore. I seguenti capitoli illustrano come poter installare il PostFinance SecureBrowser nonostante «Smartscreen».

Nei sistemi operativi **Windows 8 e 10** la funzione «Smartscreen» è attivata per default. L'installazione di un programma sconosciuto porta alla visualizzazione del seguente messaggio:



- Per poter effettuare il download è necessario procedere come segue:
- cliccando sul link «Ulteriori informazioni» compare il pulsante «Esegui comunque»
 - cliccare su «Esegui comunque» per avviare l'installazione del SecureBrowser
 - al prossimo avvio del PostFinance SecureBrowser il messaggio d'errore non ricomparirà

Nel browser Internet Explorer 11 (Win7) è probabile che sia attivata la funzione di sicurezza «SmartScreen». L'installazione di un programma sconosciuto porta alla visualizzazione del seguente messaggio:



Per poter effettuare il download è necessario procedere come segue:
– cliccare sul link «Azioni»; comparirà poi la finestra «Filtro SmartScreen»;
selezionare «Altre azioni» e clic care su «Esegui comunque»; il PostFinance SecureBrowser verrà avviato automaticamente.

Nel sistema operativo **Mac OS X** per default è attivata la funzione di sicurezza «Gatekeeper» e il tentativo d'installazione di un programma sconosciuto porta alla visualizzazione del seguente messaggio:



Per poter effettuare il download è necessario procedere come segue:
– apporre il segno di spunta su «Non avvisarmi quando apro delle applicazioni su questa immagine disco»
– in seguito, cliccare su «Apri» e il PostFinance SecureBrowser verrà avviato

Informazioni supplementari: Qualora continui a risultare impossibile avviare il download del PostFinance SecureBrowser, ciò può dipendere dalle impostazioni del Gatekeeper, reperibili tra le impostazioni di sistema sotto Sicurezza, precisamente nella scheda «Generali». Occorre assicurarsi che sia attivata la categoria «Mac App Store e sviluppatori identificati».

