

## SERVIZIO AGENZI@BPB GRUPPO BANCA POPOLARE DI BARI



ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA REGISTRAZIONE E L'ACCESSO  
AL SERVIZIO PER IL **PROFILO PRIVATI INFORMATIVO**

**PROFILI CON FUNZIONI SOLO INFORMATIVE**

## PRIMO ACCESSO - REGISTRAZIONE AL SERVIZIO

Si descrivono, con immagini esemplificative, le fasi da seguire per effettuare correttamente l'autenticazione e l'accesso al portale.

- ⇒ Accedere al sito [www.agenziabpb.it](http://www.agenziabpb.it).

The screenshot shows the login interface for 'agenzi@bpb net banking'. At the top left, there is a logo for 'agenzi@bpb net banking' and a 'Privati' button. On the right, the 'GRUPPO BANCA POPOLARE DI BARI' logo is visible. A central banner titled 'SBLOCCO PASSWORD? Ora direttamente online.' features a woman pointing at a laptop. Below the banner, a login form is displayed with the heading 'ACCESSO AL SERVIZIO' and the instruction 'Inserire le credenziali, codice utente e password'. The form includes two input fields: 'Codice utente:' and 'Password:', followed by an 'Accedi' button. Below the form, there is a section for customer support contact information, listing two numbers: 'NUMERO VERDE 800 005444' for Banca Popolare di Bari and 'NUMERO VERDE 800 186025' for Cassa di Risparmio di Orvieto. At the bottom of the page, there are two buttons: 'ISTRUZIONI OPERATIVE' and 'COMUNICAZIONI AGLI UTENTI'. A footer contains the bank's legal information, including its name, address, and copyright notice.

- ⇒ Nel campo **Codice Utente** inserire il codice di 10 caratteri ricevuto dalla Banca (i primi 5 caratteri corrispondono all'ABI della Banca:
  - **05424** per Banca Popolare di Bari;
  - **06220** per Cassa di Risparmio di Orvieto).
- ⇒ Nel campo **Password** inserire la password alfanumerica ricevuta dalla Banca (password iniziale).
- ⇒ Premere il tasto **Accedi**.
- ⇒ Conservare con cura, separatamente, il **Codice Utente** e la **Password Iniziale** (\*).

- (\*) Il **Codice Utente** assegnato dalla Banca al momento dell'attivazione del contratto resta immutato e deve essere utilizzato per ogni accesso al servizio. La **Password Iniziale** assegnata dalla Banca al momento dell'attivazione del contratto deve essere cambiata al primo accesso al portale, per motivi di sicurezza; deve essere comunque conservata con cura per essere riutilizzata in caso di eventuale blocco dell'utenza e successivo ripristino. Nelle ipotesi di blocco dell'utenza, infatti, per accedere nuovamente al portale occorre azzerare la password in uso e ripristinare quella iniziale (funzione di sblocco password), in modo da riattivare l'iter di autenticazione digitando il codice utente e la password iniziale.

### **CAMBIO PASSWORD INIZIALE**

Per motivi di sicurezza, l'utente deve cambiare la password iniziale ricevuta dalla banca e definirne una nuova.

Il cambio della password è comunque richiesto ogni 60 giorni.

- ☐ Nel campo **Vecchia Password** digitare la password iniziale ricevuta dalla Banca.
- ☐ Definire e digitare nel campo **Nuova Password** un **codice alfanumerico** (numeri e lettere, minuscole e/o maiuscole) **compreso tra 12 e 30 caratteri**.
- ☐ Digitare con attenzione nel campo **Ripeti password** la Password scelta ed inserita nel campo **Nuova Password**.
- ☐ Premere il tasto **Modifica**.

- ⇒ Definire e digitare nel campo **Inserisci PIN Utente** un **codice alfanumerico** (numeri e lettere, minuscole e/o maiuscole) **di 10 caratteri**, diverso da quello impostato per la Password.
- ⇒ Inserire il PIN definito anche nel campo **Ripeti PIN Utente**, per conferma.
- ⇒ Premere il tasto **Inizializza**.

Ad ogni accesso successivo, l'utente dovrà digitare solo tre caratteri del PIN, richiesti di volta in volta in maniera casuale.

### **SCELTA "DOMANDA E RISPOSTA SEGRETA"**

**[Iper i clienti che utilizzano il profilo solo informativo con token](#)**

Tale fase, denominata "inizializza domanda e risposta segreta", è essenziale per consentire il successivo eventuale utilizzo della funzione di autoreset. L'utente deve scegliere una domanda tra quelle proposte dal sistema e definire una risposta.

Questa fase è richiesta ad ogni accesso al servizio successivo ad uno sblocco dell'utenza.

N.B. Per maggiori informazioni sull'utilizzo della funzione di autoreset si consiglia di visualizzare il documento specifico "Agenzi@Bpb Privati-Professional\_Servizio Autoreset".

Terminata l'autenticazione con l'inserimento delle credenziali e, nel caso di profili informativi con token, la fase di "inizializzazione di domanda e risposta segreta", viene visualizzata la *home page* del portale.

Servizio	Rapporto	Intestazione	Saldo	Divisa
Conto corrente				EUR

Per utilizzare il servizio occorre selezionare le funzioni di interesse (pagamenti, my account, ecc.).

Per informazioni sulle funzioni disponibili e per un supporto nell'operatività, è possibile consultare l'*Help On Line*, la guida alla navigazione nel portale agenzi@bpb.

Per ogni funzione, il servizio di *Help On Line* propone, mediante finestre di dialogo, una sintetica definizione della funzione e una specifica guida all'utilizzo della stessa, con la descrizione delle modalità di compilazione dei campi.

La consultazione dell'*Help On Line* può avvenire:

- da **Servizi>Servizi accessori>Help**, per una visualizzazione completa dell'*Help* disponibile sul portale;
- dal comando in alto a destra (?) disponibile in ogni area o sezione di navigazione, per avere informazioni sulle singole funzioni che l'utente sta utilizzando.

## ACCESSI SUCCESSIVI – UTILIZZO DEL SERVIZIO

- ☰ Accedere al sito [www.agenziabpb.it](http://www.agenziabpb.it).

**agenzi@bpb**  
net banking Privati

**GRUPPO  
BANCA  
POPOLARE  
DI BARI**

**SBLOCCO PASSWORD?**  
**Ora direttamente online.**

Inserisci le tue credenziali e scegli la domanda segreta che attiva il servizio autoreset.  
Ti ricordiamo che per utilizzare lo sblocco dovrai avere a portata di mano la password iniziale fornita dalla filiale al momento dell'apertura del contratto.  
Per maggiori chiarimenti leggi le istruzioni operative o chiama il numero verde.

**ACCESSO AL SERVIZIO**  
Inserire le credenziali, codice utente e password

Codice utente:

Password:

**Accedi**

In caso di problemi nell'accedere al servizio contattare:

**NUMERO VERDE 800 005444** per clienti Banca Popolare di Bari ( +39 080 5215399 *per chiamate dall'estero e da cellulare*)

**NUMERO VERDE 800 186025** per clienti Cassa di Risparmio di Orvieto ( +39 080 5207076 *per chiamate dall'estero e da cellulare*)

**ISTRUZIONI OPERATIVE** **COMUNICAZIONI AGLI UTENTI**

Banca Popolare di Bari, Società cooperativa per Azioni - Sede sociale e Direzione Generale Corso Cavour, 19 - 70122 Bari  
Codice fiscale e Partita IVA n. 00254030729 - Iscr. Reg. Impr. di Bari n. 00254030729 - Albo az. cred. n. 4616 / REA n. 105047 - ABI 05424 - Capitale Sociale Euro 429.441.080,00 i.v.  
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.  
© Copyright 2004 - 2012. agenzi@bpb è un marchio di Banca Popolare di Bari. Tutti i diritti riservati

- ☰ Inserire le credenziali in uso (**Codice Utente e Password**).
- ☰ Premere il tasto **Accedi**.

Inserire le sole cifre nelle posizioni indicate, del codice PIN che ti sei censito.

Pin Utente

1° 2° 3° 4° 5° 6° 7° 8° 9° 10°

[Accedi](#)

ATTENZIONE: per motivi di sicurezza, non verranno mai chieste all'accesso tutte le cifre del tuo PIN.

Leggi sempre i seguenti dati perchè si riferiscono al tuo ultimo accesso, per verificare la sicurezza dei tuoi collegamenti.

13/04/2012 12:12  
Numero collegamenti: 0  
Giorni mancanti alla scadenza password: 29

- ⇒ Digitare i tre caratteri del **PIN** richiesti in modalità causale dal sistema, corrispondenti alle posizioni non crociate: in questo caso il 2°, il 3° e 5° carattere.
- ⇒ Premere il tasto **Accedi**.

Terminata l'autenticazione con l'inserimento delle credenziali viene visualizzata la *home page* del portale.

agenzi@bpb net banking Privati

GRUPPO BANCA POPOLARE DI BARI Logout ?

**Home My Account Servizi**

Sei in: Home

Documenti

	Servizio	Rapporto	Intestazione	Saldo	Divisa
→	Conto corrente				EUR

Posizione globale →

Per utilizzare il servizio occorre selezionare le funzioni di interesse (pagamenti, my account, ecc.).

## ERRORI NELL'ACCESSO AL SERVIZIO E IPOTESI DI BLOCCO DELL'UTENZA

Nell'accesso al servizio agenzi@bpb possono verificarsi errori nell'inserimento delle credenziali (codice utente, password, token) o di altri codici richiesti di volta in volta dalla procedura (codice CAPTCHA, domanda segreta, ecc.).

Quando il numero massimo di errori consentiti non viene superato, l'utente inserisce il valore corretto, digita il codice CAPTCHA e procede regolarmente con l'accesso al servizio, senza che intervenga un blocco (cfr. "ESEMPIO DI ERRORE CHE NON GENERA IL BLOCCO DELL'UTENZA" di seguito riportato).

Il CAPTCHA è una sequenza di lettere e numeri, generata automaticamente e in modo casuale, che appare distorta o offuscata sullo schermo. Nel caso in cui il codice risulti illeggibile all'utente, è possibile generarne un altro con il comando "Cambia CAPTCHA".

Diversamente, superato il numero di tentativi di errore consentiti, il sistema produce automaticamente, per motivi di sicurezza, il blocco dell'utenza (cfr. "ESEMPIO DI ERRORE CHE GENERA IL BLOCCO DELL'UTENZA" di seguito riportato).

Ogni qualvolta interviene il blocco dell'utenza, per ripristinare l'accesso al servizio è necessario richiedere lo sblocco della password.

In particolare, per riattivare l'iter di autenticazione, la password in uso al momento del blocco deve essere azzerata e la password iniziale (quella assegnata dalla Banca al momento dell'attivazione del contratto) deve essere ripristinata.

Una volta eseguita l'operazione di sblocco password l'utente può accedere nuovamente al portale con la password iniziale e il codice utente, secondo l'ordinario iter previsto per il primo accesso (cfr. paragrafo PRIMO ACCESSO - REGISTRAZIONE AL SERVIZIO).

**In caso di profilo informativo con token, l'utente può richiedere lo sblocco della password direttamente on line, mediante la funzione di AUTORESET, senza recarsi in filiale.**

Per l'utilizzo della funzione di "autoreset", è necessario seguire le istruzioni riportate nel documento specifico "Agenzi@Bpb Privati-Professional\_Servizio Autoreset".

**Il servizio di Autoreset è disponibile esclusivamente sul sito [www.agenziabpb.it](http://www.agenziabpb.it).**

In caso di blocco dell'utenza da Mobile Banking, per usufruire della funzione di Autoreset è necessario chiudere l'applicazione e collegarsi al sito [www.agenziabpb.it](http://www.agenziabpb.it).

**In caso di blocco definitivo dell'utenza, in caso quindi di utilizzo non corretto della funzione di autoreset (es. errato inserimento del codice di sblocco per più di tre tentativi), è necessario richiedere lo sblocco della password alla propria filiale.**

## ESEMPIO DI ERRORE CHE NON GENERA IL BLOCCO DELL'UTENZA

Di seguito l'esempio più frequente di errore che non genera il blocco dell'utenza entro il numero di tentativi consentiti: errato inserimento della password e relativa digitazione del codice CAPTCHA per annullare l'errore e consentire l'indicazione del valore corretto.

The screenshot shows the login interface for agenzi@bpb. At the top left, there are logos for 'agenzi@bpb net banking' and 'Privati'. At the top right is the 'GRUPPO BANCA POPOLARE DI BARI' logo. The main form area contains a header 'Inserire le credenziali, codice utente e password'. Below this is a red error message box with a white 'x' icon and the text 'Username e/o password errate'. Underneath the error message are input fields for 'Codice utente' (with a hatched pattern) and 'Password' (with black dots). Below the password field is a CAPTCHA challenge: 'Inserire il codice presente nell'immagine nel campo di fianco all'immagine.' The CAPTCHA image shows the distorted text 'GPazmf'. A blue box labeled 'Codice CAPTCHA' has an arrow pointing to the CAPTCHA image. Below the CAPTCHA image is a text input field and a link that says 'Cambia codice se non è leggibile'. At the bottom right of the form is an 'Accedi' button. A green arrow points from the error message to the login form area, and a red oval highlights the 'Cambia codice se non è leggibile' link.

Per rimediare all'errore di digitazione:

- ☒ Inserire nuovamente la password nel campo **Password** avendo cura di riportare il codice corretto.
- ☒ Digitare il codice visualizzato nell'immagine - facendo attenzione a rispettare le lettere *maiuscole* e *minuscole* – nel campo presente a fianco dell'immagine (denominato campo **CAPTCHA**).  
[Il CAPTCHA è una sequenza di lettere e numeri, generata automaticamente e in modo casuale, che appare distorta o offuscata sullo schermo].
- ☒ Nel caso in cui il codice risulti illeggibile all'utente, è possibile generarne un altro cliccando su "**Cambia codice se non è leggibile**" (cambio CAPTCHA).
- ☒ Premere il tasto **Accedi**.

N.B. Se l'errore di digitazione della password si ripete per più di tre volte, l'utenza viene automaticamente bloccata dal sistema. In questo caso è necessario richiedere lo sblocco della password.

## ESEMPI DI ERRORE CHE GENERANO IL BLOCCO DELL'UTENZA

Di seguito un esempio di errato inserimento della password per un numero di tentativi superiore a quello consentito (tre volte), che provoca il **blocco dell'utenza**.

In questo caso è necessario richiedere lo sblocco della password recandosi in filiale (Figura 1) oppure, in caso di possesso di dispositivo token, è possibile richiedere lo sblocco utilizzando la funzione autoreset (Figura 2).

Inserire le credenziali, codice utente e password

Impossibile accedere, account bloccato

Codice utente 05424\*\*\*\*\*

Password

Accedi

In caso di problemi nell'accedere al servizio contattare il numero verde: 800 005 444 per Clienti Banca Popolare di Bari - 800 186 025 per Clienti Cassa di Risparmio di Orvieto

Figura 1

Inserire le credenziali, codice utente e password

Impossibile accedere, account bloccato

Codice utente 05424\*\*\*\*\*

Password

Accedi

Ti sei bloccato? Clicca qui >

In caso di problemi nell'accedere al servizio contattare il numero verde: 800 005 444 per Clienti Banca Popolare di Bari - 800 186 025 per Clienti Cassa di Risparmio di Orvieto

Figura 2