

SERVIZIO *AGENZI@BPB*

GRUPPO BANCA POPOLARE DI BARI



ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA FUNZIONE DI “*AUTORESET*” (*SBLOCCO PASSWORD ONLINE*)

PROFILI CON FUNZIONI DISPOSITIVE BASIC E FULL

Il servizio di **autoreset** è disponibile esclusivamente sul sito www.agenziabpb.it per i profili in possesso di token (chiavetta, mobile o secure call).

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.

ISTRUZIONI PER UTILIZZARE LA FUNZIONE “AUTORESET”

PREMESSA

La funzione di autoreset password di seguito presentata è attiva per i soli profili dispositivi (full o basic) in possesso di token (mobile, chiavetta fisica o secure call).

Per i profili informativi (in possesso di PIN) non è disponibile la funzionalità di autoreset, pertanto gli utenti con tale profilo dovranno rivolgersi alla propria filiale in caso di blocco dell'utenza.

Nell'accesso al servizio **agenzi@bpb**, possono verificarsi errori di inserimento delle credenziali (codice utente, *password*, *token*) o di altri codici richiesti di volta in volta dalla procedura (codice *CAPTCHA*, ecc.) che comportano, al superamento del massimo numero di tentativi consentiti, il blocco dell'utenza.

Quando invece non viene superato il numero massimo di tentativi di errore possibili, il sistema di autenticazione richiede, in aggiunta alle credenziali, l'immissione di un codice *CAPTCHA* (ovvero un codice alfanumerico che deve essere copiato da un'immagine volutamente offuscata o distorta).

Il blocco dell'utenza non consente all'utente l'accesso al servizio anche nel caso in cui, a valle del blocco stesso, vengano inserite le credenziali corrette; in tale scenario l'utente dovrà accedere alla procedura di **Autoreset online** che consentirà lo sblocco dell'utenza mediante la creazione di una nuova *password* di accesso, e dunque l'automatico invalidamento della *password* precedente.

Per l'utilizzo della funzione di *Autoreset*, è necessario seguire le istruzioni di seguito riportate (cfr. paragrafo ISTRUZIONI PER UTILIZZARE LA FUNZIONE “AUTORESET”).

Il servizio di Autoreset è disponibile esclusivamente sul sito www.agenziabpb.it.

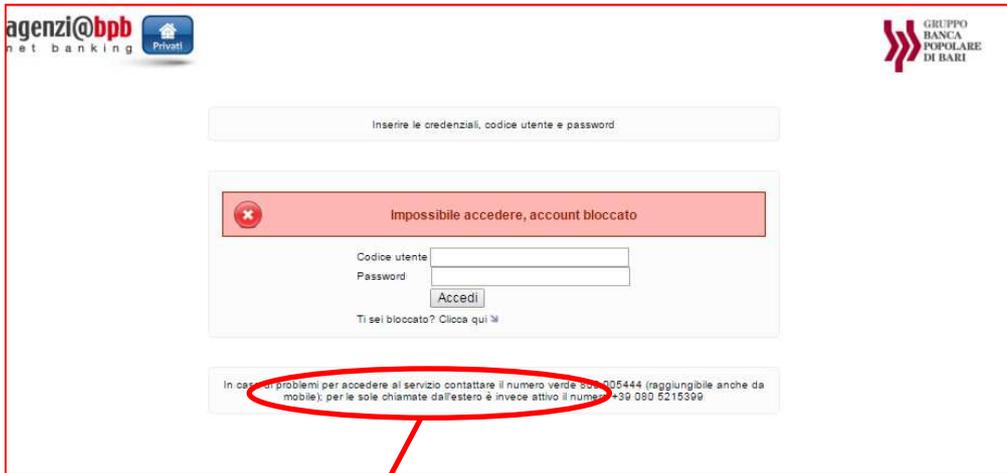
In caso di blocco dell'utenza da *Mobile Banking*, per usufruire della funzione di *Autoreset* è necessario chiudere l'applicazione e collegarsi al sito www.agenziabpb.it.

In altri casi particolari di errore che provocano un blocco definitivo dell'utenza, tra i quali lo stesso 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.**

ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA FUNZIONE AUTORESET

Il blocco dell'utenza viene comunicato all'utente con un messaggio di errore apposito che compare nella maschera di login a valle del verificarsi di determinati errori (es. dopo 5 errori di inserimento della password di accesso).

Di seguito si riportano le schermate della procedura di *autoreset password*:



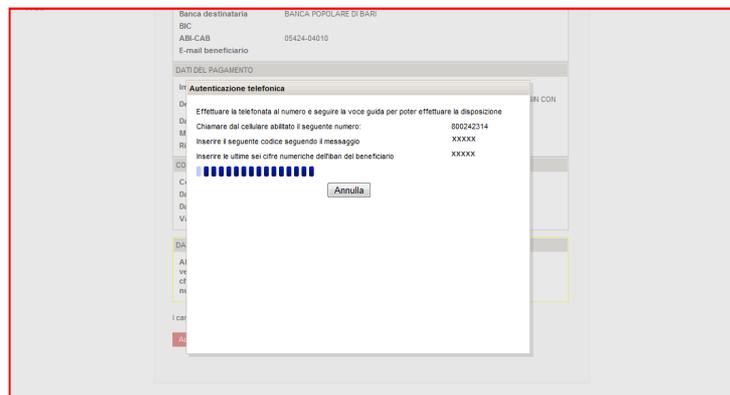
☰ **Cliccare sulla freccia che si trova al termine della frase *Ti sei bloccato? Clicca qui*, sotto il comando **Accedi**.**



esempio Token chiavetta



esempio Mobile Token



esempio secure call

- ☰ Inserire il codice OTP generato:
 - dalla chiavetta *token* (nel caso in cui l'utente abbia un *token* tradizionale)
 - dal *mobile token* (nel caso in cui l'utente abbia un *token* installato sul proprio *smartphone*).
 - nel caso di utilizzo del sistema *secure call* (clienti Tercas/Caripe) effettuare la chiamata al numero indicato e procedere con le istruzioni della voce guida
- ☰ Premere il tasto **Accedi**.
- ☰ A valle di questo procedimento il sistema genera automaticamente un **codice di sblocco** che viene recapitato via *mail* all'indirizzo di posta elettronica dell'utente (comunicato alla Banca al momento dell'attivazione del servizio di *internet banking agenzi@bpb* o successivamente modificato).

N.B. Ai fini dell'utilizzo della funzione di Autoreset è essenziale che l'indirizzo *mail* associato al servizio di *internet banking agenzi@bpb* sia valido ed attivo. Per verificare che l'indirizzo sia corretto, occorre accedere alla sezione **Servizi > Dati personali > Dati personali** del portale, ove è possibile consultare e modificare i dati personali comunicati alla Banca al momento dell'attivazione del servizio *agenzi@bpb* (indirizzo *mail* e numero di telefono cellulare).

- ☰ Aprire l'email ricevuta (dal mittente agenziabpbprivati@popolarebari.it) sul proprio indirizzo di posta elettronica per recuperare il **Codice di sblocco** generato dal sistema.

Fac-simile mail di invio del codice di sblocco:



- ⇒ Inserire nella procedura di autoreset il **Codice di sblocco** indicato nel messaggio di posta elettronica.
- ⇒ Digitare il **Codice CAPTCHA** visualizzato nell'immagine. 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 **Procedi**.

A questo punto la funzione di sblocco *password* è terminata correttamente: il sistema ha azzerato la *password* in uso e l'utente può creare in autonomia la **nuova password** di accesso.

esempio Token chiavetta

esempio Mobile Token

esempio secure call

- ⇒ Creare una nuova password digitandola nel campo **Nuova Password** (numeri e lettere, minuscole e/o maiuscole **comprese tra 8 e 30 caratteri**).
- ⇒ Confermare la nuova *password* creata digitandola nel campo **Ripeti Password**.
- ⇒ Inserire il codice OTP generato:
 - dalla chiavetta *token* (nel caso in cui l'utente abbia un *token* tradizionale)
 - dal *mobile token* (nel caso in cui l'utente abbia un *token* installato sul proprio *smartphone*).
 - nel caso di utilizzo del sistema *secure call* (clienti Tercas/Caripe) effettuare la chiamata al numero indicato e procedere con le istruzioni della voce guida
- ⇒ Premere il tasto **Modifica**.

L'utente può accedere nuovamente al servizio di internet banking utilizzando il proprio **Codice Utente** e la nuova **Password** appena creata.