

## SERVIZIO AGENZI@BPB GRUPPO BANCA POPOLARE DI BARI



### ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA FUNZIONE “AUTORESET” (SBLOCCO PASSWORD ON LINE)

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).

## SCELTA “DOMANDA E RISPOSTA SEGRETA”

Al primo accesso al portale agenzi@bpb ovvero al primo collegamento, subito dopo l’inserimento delle credenziali, l’utente deve scegliere una domanda tra quelle proposte dal sistema e definire una risposta.

Tale fase, denominata “inizializza domanda e risposta segreta”, è essenziale per consentire il successivo eventuale utilizzo della funzione di “autoreset”.

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

Scegliere una domanda tra quelle disponibili e dare una risposta per poter proseguire con l'autenticazione.

### Inizializza domanda e risposta segreta

Seleziona domanda	<input type="text" value="Il cognome di mia madre da nubile"/>
Risposta	<input type="text"/>

Attenzione: la domanda e la relativa risposta dovranno essere memorizzate in modo sicuro in cui sarà necessario sbloccare

- Il cognome di mia madre da nubile
- Il nome di fidanzato/a, moglie/marito
- Il nome del mio cane
- Il nome del mio gatto
- La mia squadra del cuore
- Il colore preferito
- La marca della mia auto
- La mia canzone preferita
- Il mio cantante preferito
- Il mio sport preferito
- Il mio scrittore preferito
- Il mio quotidiano preferito
- Il mio piatto preferito
- Il mio fiore preferito
- La città in cui vorrei vivere

☰ Scegliere la domanda segreta tra quelle presenti nel menù a tendina **Seleziona domanda**.

### Inizializza domanda e risposta segreta

Seleziona domanda	<input type="text" value="La mia canzone preferita"/>
Risposta	<input type="text" value="magari"/>

- ☰ Nel campo **Risposta** digitare la risposta segreta definita.
- ☰ Premere il tasto **Procedi**.
- ☰ Conservare con cura, separatamente, **Domanda** e **Risposta** segrete.

Una volta conclusa la fase di “inizializzazione di domanda e risposta segreta”, la procedura registra le informazioni immesse dall’utente per il successivo eventuale utilizzo della funzione di autoreset.

Terminata l’autenticazione con l’inserimento delle credenziali e la fase di “inizializzazione di domanda e risposta segreta”, viene visualizzata la *home page* del portale.

## ISTRUZIONI PER UTILIZZARE LA FUNZIONE “AUTORESET”

### **PREMESSA**

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.

Diversamente, superato il numero di tentativi di errore consentiti, il sistema produce automaticamente, per motivi di sicurezza, il blocco dell’utenza.

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.

**Per alcune tipologie di errore che generano il blocco** (es. errato inserimento della password per più di tre tentativi), **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 di seguito riportate (cfr. paragrafo ISTRUZIONI PER UTILIZZARE LA FUNZIONE “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 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 PER UTILIZZARE LA FUNZIONE AUTORESET

Prendendo ad esempio il caso di errato inserimento della password per più di 3 tentativi, che genera automaticamente il blocco dell'utenza, si riportano le istruzioni da seguire per richiedere lo sblocco mediante la funzione di autoreset.

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

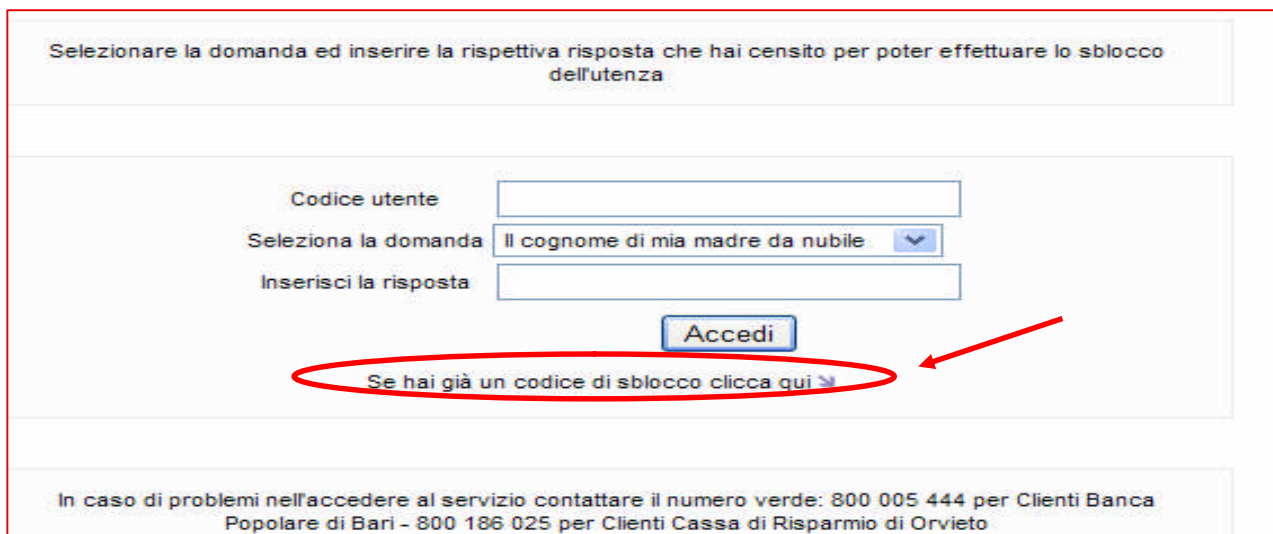
- ⇒ Digitare il **Codice Utente**.
- ⇒ Selezionare dal menù a tendina la **Domanda** segreta scelta nella fase di "inizializzazione domanda e risposta segreta".
- ⇒ Inserire la relativa **Risposta** segreta.
- ⇒ Premere il tasto **Accedi**.

A questo punto il sistema produce automaticamente un messaggio all'indirizzo di posta elettronica dell'utente contenente un codice da utilizzare per lo sblocco della password.

Il messaggio viene inviato all'indirizzo di posta elettronica indicato alla Banca per l'utilizzo del servizio agenzi@bpb.

### Avvertenza

- ☰ *Cliccare sulla freccia che si trova al termine della frase **Se hai già un codice di sblocco clicca qui** solo nel caso in cui la sessione di agenzi@bpb si interrompe durante la richiesta di autoreset ed occorre riprendere l'iter descritto precedentemente per completare la richiesta. Questa funzione, infatti, consente di utilizzare il codice di sblocco già ricevuto via e-mail nella fase precedente all'interruzione della sessione.*



Selezionare la domanda ed inserire la rispettiva risposta che hai censito per poter effettuare lo sblocco dell'utenza

Codice utente

Seleziona la domanda  ▼

Inserisci la risposta

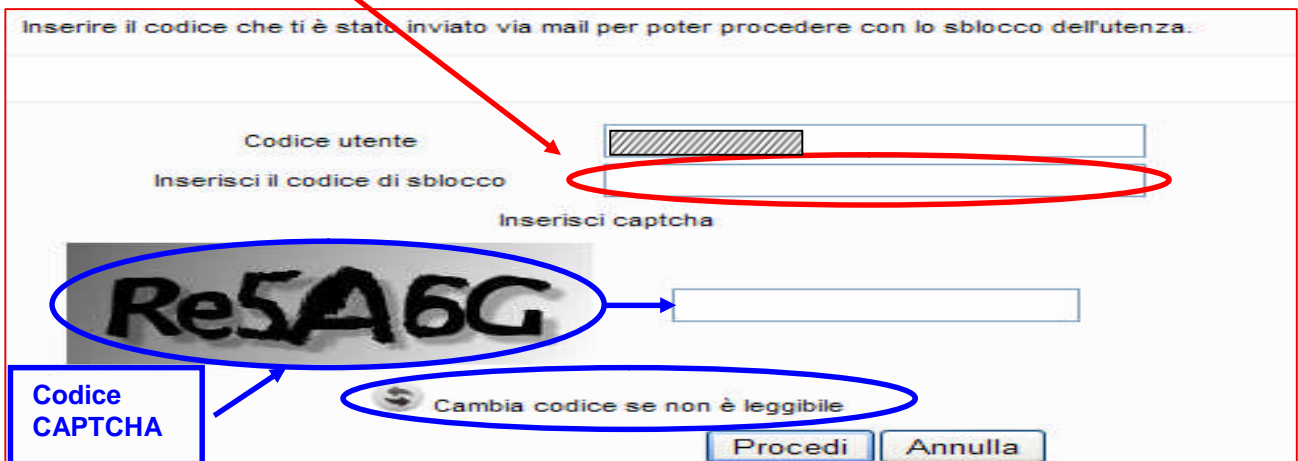
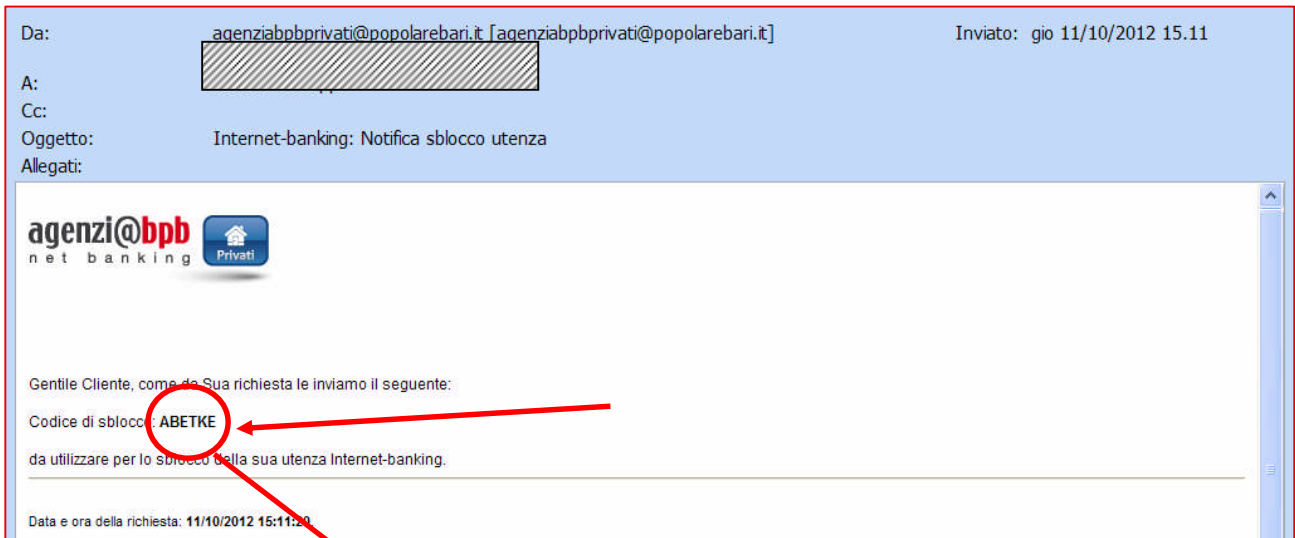
**Se hai già un codice di sblocco clicca qui** ▼

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

**N.B. Ai fini dell'utilizzo della funzione di autoreset è essenziale che l'indirizzo e-mail in possesso della Banca sia effettivamente valido.** 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 e-mail e numero di telefono cellulare).


- ☰ Recuperare dalla posta elettronica il **Codice di sblocco** generato dal sistema.

Di seguito un esempio di e-mail inviata all'utente.



- ⇒ Inserire il **Codice di sblocco** indicato nel messaggio di posta elettronica.
- ⇒ Digitare il **Codice CAPTCHA** visualizzato nell'immagine, facendo attenzione a rispettare le lettere *maiuscole* e *minuscole*. 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**.

Inserire le credenziali, codice utente e password, fornite dalla banca.

**Utente sbloccato**

Codice utente

Password

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

A questo punto la funzione di sblocco password è terminata correttamente: il sistema ha azzerato la password in uso ed ha ripristinato la password iniziale assegnata dalla Banca al momento di attivazione del contratto.

Una volta sbloccata l'utenza, occorre effettuare l'operatività descritta al paragrafo PRIMO ACCESSO - REGISTRAZIONE AL SERVIZIO:

- ⇒ riattivare l'iter di autenticazione al portale previsto in caso di primo accesso, con l'inserimento di **Codice Utente**, **Password Iniziale** e **Token**;
- ⇒ effettuare nuovamente la fase di inizializzazione **Domanda e Risposta segreta**, in funzione degli eventuali successivi blocchi dell'utenza e del relativo utilizzo del servizio di autoreset.