



AUTORESET: COME SBLOCCARE LA PROPRIA UTENZA ONLINE

ISTRUZIONI PER UTILIZZARE LA FUNZIONE “AUTORESET” (SBLOCCO PASSWORD ONLINE)

PREMESSA

Nell'accesso al servizio Mi@, 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 per l'Internet Banking da PC

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

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:



The screenshot shows the login interface for the Gruppo Banca Popolare di Bari. At the top, there is a red logo and the text "Benvenuto nell'Area Clienti del Gruppo Banca Popolare di Bari". Below this, there are two input fields: the first contains the username "05424Z7353" and the second contains a masked password ".....". A red error message box is displayed below the password field, stating: "Hai superato il numero massimo di tentativi di inserimento password ed il tuo account risulta bloccato. Per procedere in autonomia con lo sblocco del tuo account clicca sul pulsante 'Sblocca il mio account'". Below the error message, there is a link "Non ricordo username e password" and a large red button labeled "SBLOCCA IL MIO ACCOUNT".

- ✓ Cliccare sul "Sblocca il mio account".



The screenshot shows the login interface for the Gruppo Banca Popolare di Bari. At the top, there is a red logo and the text "Benvenuto nell'Area Clienti del Gruppo Banca Popolare di Bari". Below this, there is a heading "Usa il token per sbloccare il tuo Account". There are two input fields: the first contains the username "05424Z7353" and the second is labeled "Codice OTP". To the right of the OTP field is a "mobile token" icon. Below the input fields, there is a large red button labeled "SBLOCCA IL MIO ACCOUNT".

- ✓ Inserire il proprio username
- ✓ 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*).
- ✓ Premere il tasto "Sblocca il mio account".

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 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 sia valido ed attivo.

- ✓ Aprire l'email ricevuta (dal mittente no-reply@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:

Gentile Cliente, come da Sua richiesta le inviamo il seguente:

Codice di sblocco: **H29TNP**

da utilizzare per lo sblocco della sua utenza Internet-banking.



Benvenuto nell'Area Clienti del Gruppo Banca Popolare di Bari

Inserisci i dati richiesti e il codice di sblocco che hai ricevuto sulla tua email.

Codice utente: ⓘ

Codice di sblocco: ⓘ

Scegli ora la nuova password:

Inserisci la nuova password: ⓘ

Ripeti la nuova password: ⓘ

Captcha: ⓘ

 ⓘ

CODICE DI CONFERMA

Inserisci il codice OTP che hai generato con l'applicazione mobile token:

 mobile token

< INDIETRO PROCEDI >

- ✓ Inserire il **Codice di sblocco** indicato nel messaggio di posta elettronica.
- ✓ Inserire la nuova password e confermarla nel campo successivo (numeri e lettere, minuscole e/o maiuscole **comprese tra 8 e 30 caratteri**).
- ✓ Digitare il **Codice CAPTCHA** visualizzato nell'immagine. Nel caso in cui il codice risulti illeggibile all'utente, è possibile generarne un altro cliccando sulle frecce laterali
- ✓ Inserire il codice OTP
- ✓ Premere il tasto **Procedi**.

A questo punto la funzione di Autoreset è terminata correttamente e l'utente può riprovare ad accedere a Mi@ inserendo il suo username e la nuova password creata.