

Guida per il recupero password Internet Banking

PREMESSA

Obiettivo del presente documento è illustrare l'applicazione che consente di ottenere in modalità self-service, un nuovo PIN di primo accesso all'internet banking, nel caso in cui l'utente non ricordi la propria password o si abbia bloccato la propria utenza.

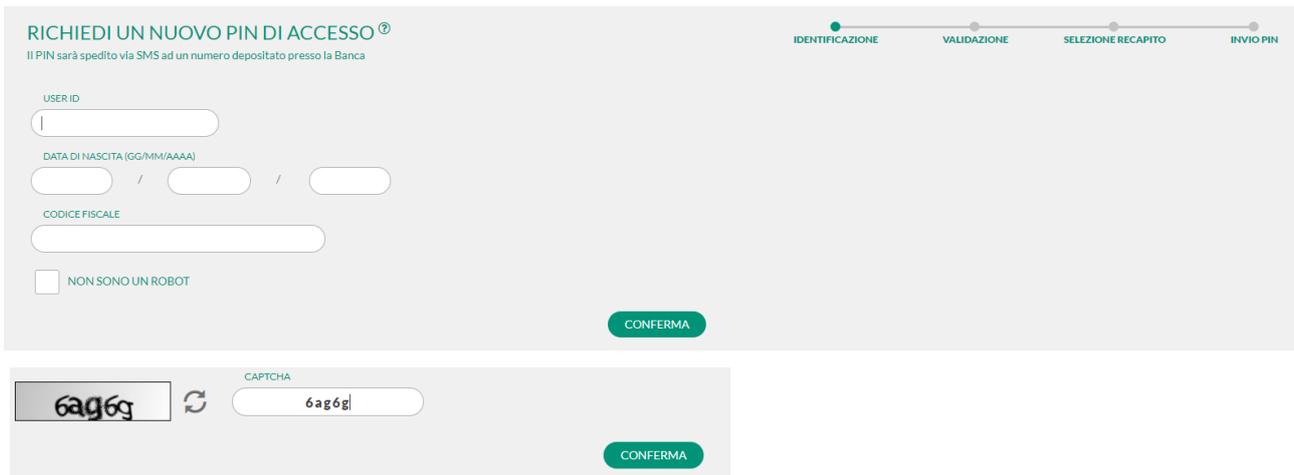
L'applicazione dedicata è raggiungibile con apposito [link](#) sul sito istituzionale della Banca Popolare di Fondi nella pagina di login del "Personal Internet Banking".



The screenshot shows the login interface of the Banca Popolare di Fondi. It features a header with the text "ENTRA IN BANCA" and a "NASCONDI IL PATRIMONIO" checkbox. There are input fields for "USER ID" and "PASSWORD", and a green "ENTRA" button. A red circle highlights the "RECUPERA PASSWORD" button located below the password field.

Il processo di richiesta ed invio del nuovo PIN è basato su un'autenticazione a due fattori e risulta composto da quattro step:

- 1) identificazione del cliente tramite la "user id" del contratto per cui si intende richiedere un nuovo PIN, data di nascita, codice fiscale e codice "captcha" che compare a video dopo aver selezionato il check "non sono un robot";



The screenshot displays the "RICHIEDI UN NUOVO PIN DI ACCESSO" page. It includes a progress bar at the top with four steps: IDENTIFICAZIONE, VALIDAZIONE, SELEZIONE RECAPITO, and INVIO PIN. The current step is IDENTIFICAZIONE. The form contains fields for "USER ID", "DATA DI NASCITA (GG/MM/AAAA)", "CODICE FISCALE", and a "CAPTCHA" field. A "NON SONO UN ROBOT" checkbox is also present. A green "CONFERMA" button is located at the bottom right of the form.

- 2) invio di un codice OTP, da indicare a video in un apposito campo per la validazione, all'indirizzo e-mail. Tale step è finalizzato a garantire una maggiore sicurezza del processo di reset password, mediante una prima autenticazione tramite indirizzo di posta elettronica.



The screenshot shows the "VALIDAZIONE" step of the PIN recovery process. The progress bar at the top indicates that the current step is VALIDAZIONE. The main heading reads "IDENTIFICAZIONE AVVENUTA CON SUCCESSO. IN POCHI SEMPLICI PASSI SARÀ POSSIBILE RICHIEDERE UN NUOVO PIN DI ACCESSO!". Below this, there is a text instruction: "Indicare un indirizzo e - mail depositato presso la Banca e premere su INVIA. Sarà spedita una e - mail all'indirizzo selezionato con un codice di sicurezza da indicare nell'apposito campo. Qualora non sia selezionabile alcun indirizzo e - mail contattare l'assistenza." The form includes a "RECAPITO E-MAIL" field with an "Invia" button and an "INSERIRE IL CODICE RICEVUTO PER E - MAIL" field. At the bottom, there are "INDIETRO" and "CONFERMA" buttons.

L'applicazione verifica che l'indirizzo e-mail indicato sia associato all'utente e, qualora l'esito del controllo sia positivo, la mappa si aggiorna, consentendo di indicare nell'apposito campo il codice ricevuto. Inoltre, mediante il pulsante "Invia nuovo codice", è prevista anche la possibilità di richiedere la generazione di un nuovo codice nel caso in cui quello appena spedito non sia stato ricevuto;

The screenshot shows a progress bar at the top with four steps: IDENTIFICAZIONE, VALIDAZIONE, SELEZIONE RECAPITO, and INVIO PIN. The current step is SELEZIONE RECAPITO. The main heading reads: "IDENTIFICAZIONE AVVENUTA CON SUCCESSO. IN POCCHI SEMPLICI PASSI SARÀ POSSIBILE RICHIEDERE UN NUOVO PIN DI ACCESSO!". Below this, there is a sub-heading "RECAPITO E-MAIL" and a text input field containing "prova@outlook.it". To the right of the input field is a green button labeled "Invia nuovo codice". A small note below the button states: "Se entro pochi minuti non si riceve la mail con il codice generato, cliccare sul pulsante INVIA NUOVO CODICE e sarà inviata una nuova e-mail con un nuovo codice." Below this is another sub-heading "INSERIRE IL CODICE RICEVUTO PER E-MAIL" and an empty text input field. At the bottom, there are two buttons: "INDIETRO" and "CONFERMA".

- 3) selezione del recapito telefonico al quale sarà inviato il messaggio SMS con il nuovo PIN. Tale step è finalizzato a generare un'autenticazione a secondo fattore: l'utente conferma la richiesta di invio del nuovo PIN di accesso selezionando un numero di cellulare tra quelli depositati in anagrafe presso la Banca e conferma l'operazione mediante il criterio di strong authentication.

The screenshot shows a progress bar at the top with four steps: IDENTIFICAZIONE, VALIDAZIONE, SELEZIONE RECAPITO, and INVIO PIN. The current step is SELEZIONE RECAPITO. The main heading reads: "INDICARE UN RECAPITO DEPOSITATO PRESSO LA BANCA CUI SARÀ INVIATO IL MESSAGGIO CON IL NUOVO PIN DI ACCESSO". Below this, there is a sub-heading "RECAPITO CELLULARE" and a text input field for a phone number, with a dropdown menu showing "+ 39". A small note below the input field states: "Occorre confermare la richiesta di invio del nuovo PIN di accesso che sarà spedito tramite SMS al numero di telefono selezionato. Se l'utenza è attiva con il servizio Secure Call il PIN sarà recapitato al numero di telefono utilizzato per confermare le operazioni dispositive. Se è previsto l'utilizzo del dispositivo Digipass per confermare le operazioni, è necessario indicare un numero di cellulare tra quelli depositati presso la Banca. Se non è previsto alcun numero di cellulare contattare l'assistenza". Below this is a heading "Conferma dell'operazione tramite APP" and two buttons: "GENERA NOTIFICA" and "GENERA QR CODE". A small note below the buttons states: "Se il tuo device è online ed è abilitato alla ricezione delle notifiche, per procedere con la Conferma dell'operazione, tieni il device a portata mano: riceverai una notifica che ti consentirà, previa autorizzazione, di proseguire con l'operazione." Below this is a note: "ATTENZIONE: Il device deve essere già configurato per ricevere le notifiche!". At the bottom, there are two buttons: "ANNULLA" and "CONFERMA".

Prima di ricevere l'SMS con il nuovo PIN di accesso, l'utente autorizza l'operazione in APP con il Token mobile o Secure Call;

AUTENTICAZIONE

Ti è stata inviata una notifica sull'APP. Per procedere verifica e conferma i dati dell'operazione che compaiono sull'APP.

Dopo la conferma sulla tua APP l'operazione sarà autorizzata automaticamente.

Transazione in corso

ANNULLA

- 4) conferma della richiesta di generazione del nuovo PIN di primo accesso ed invio del messaggio SMS.

IL NUOVO CODICE PIN È STATO SPEDITO CON SUCCESSO!

Dopo avere ricevuto il codice PIN tramite SMS al numero selezionato, è possibile accedere all'area riservata utilizzando la propria User ID e il nuovo PIN. L'applicazione chiederà di impostare una nuova password per gli accessi futuri.

ACCEDI

Accedere all'area riservata utilizzando la propria User ID e il nuovo PIN.

Il sistema chiederà, una volta autenticato, di inserire il PIN provvisorio, ricevuto via SMS, e di impostare una nuova password per i futuri accessi.

CODICI DI SICUREZZA

PASSWORD DI ACCESSO

Benvenuto!
Per ragioni di sicurezza occorre personalizzare la nuova password di accesso.

CODICE PIN (5 CIFRE)

Inserire il codice PIN di primo accesso (5 cifre) comunicato dalla Banca.
(Dovranno essere digitati anche gli zeri eventualmente presenti nella parte iniziale del PIN)

NUOVA PASSWORD DI ACCESSO

Al fine di aumentare il livello di sicurezza della password:

- non inserire riferimenti riconducibili al titolare dell'utenza (nome, cognome, data di nascita personale o di parenti, etc.);
- utilizzare un insieme di lettere e numeri, evitando parole banali (pippo, pluto, paperino, etc.) e sequenze di caratteri o numeri.

La password deve rimanere riservata, personale e non deve essere divulgata a persone terze. Sempre per aumentare la sicurezza il sistema chiederà periodicamente di variarla.

CONFERMA NUOVA PASSWORD DI ACCESSO

Ripetere la nuova password di accesso

ANNULLA CONFERMA

L'operazione di reset password verrà definitivamente confermata in APP tramite Token mobile o Secure Call.

