

# **Agenzi@Bpb**

## ***PRIVATI - PROFESSIONAL***

---

# **Guida all'utilizzo della *SECURE CALL***

## PREMESSA

La nuova “**Direttiva Europea sui Servizi di Pagamento**” (c.d. PSD2) ha ridefinito gli standard di sicurezza per i clienti che operano attraverso i propri conti accessibili online adottando l’**Autenticazione Forte** (meglio nota come “Strong Customer Authentication” o SCA).

L’Autenticazione forte è un sistema di sicurezza che garantisce l’identificazione e l’autenticazione univoca quando il cliente:

- accede al suo conto di pagamento disponibile online;
- dispone un’operazione di pagamento;

utilizzando sia i canali telematici della Banca sia le soluzioni offerte dalle Terze Parti autorizzate.

Per incrementare ulteriormente la sicurezza e la protezione dei clienti che operano online, la Direttiva ha anche introdotto il requisito del “**Collegamento dinamico**” (meglio noto come Dynamic Linking) ovvero un codice di autenticazione collegato in modo univoco all’operazione da disporre e che prende in considerazione gli elementi fondamentali del pagamento (es. importo e credenziali del beneficiario).

In piena applicazione della Direttiva e nell’ottica di garantire la sicurezza dei propri clienti, Banca Popolare di Bari ha adottato tre diverse soluzioni di sistemi di autenticazione:

- **Mobile Token**: gratuito al primo rilascio per adeguamento normativo alla PSD2;
- **Secure call**: gratuita sino al 31 luglio 2020;
- **Token Fisico**: rilasciabile su esplicita richiesta del cliente al costo previsto dalle disposizioni di trasparenza.

**NOTA BENE:** Ti ricordiamo che a partire dal 14 settembre 2019 se non avrai provveduto a sostituire il tuo dispositivo di autenticazione con una delle soluzioni messe a disposizione dalla Banca alla propria clientela, non potrai più accedere alla piattaforma **agenzi@bpb**.

In questa guida parliamo delle modalità di utilizzo della **Secure Call**.

## LA SECURE CALL

Il sistema di sicurezza Secure Call ti permette di accedere al tuo conto online e autorizzare le operazioni dispositive, impartite tramite **agenzi@bpb** sia da PC che da App, con una semplice chiamata ad un Numero Verde effettuata esclusivamente dal tuo telefono cellulare e la digitazione sul tastierino del tuo telefono di un codice generato in modo dinamico (dynamiclinking) dalla piattaforma **agenzi@bpb** ad ogni accesso ed ogni qualvolta disponi un’operazione di pagamento.

La Secure Call:

- è semplice da utilizzare e non servono ulteriori password dispositive o altri strumenti (es chiavette fisiche) perché gestisci tutto attraverso il tuo telefono cellulare.
- è uno dei sistemi di autorizzazione di operazioni dispositive più sicuro sul mercato.

**Puoi attivare la Secure call su qualsiasi tipo di cellulare ed indipendentemente dall’operatore telefonico.**

**Per motivi di sicurezza la chiamata al Numero Verde è consentita esclusivamente dal numero di telefono cellulare associato al proprio contratto telematico.**

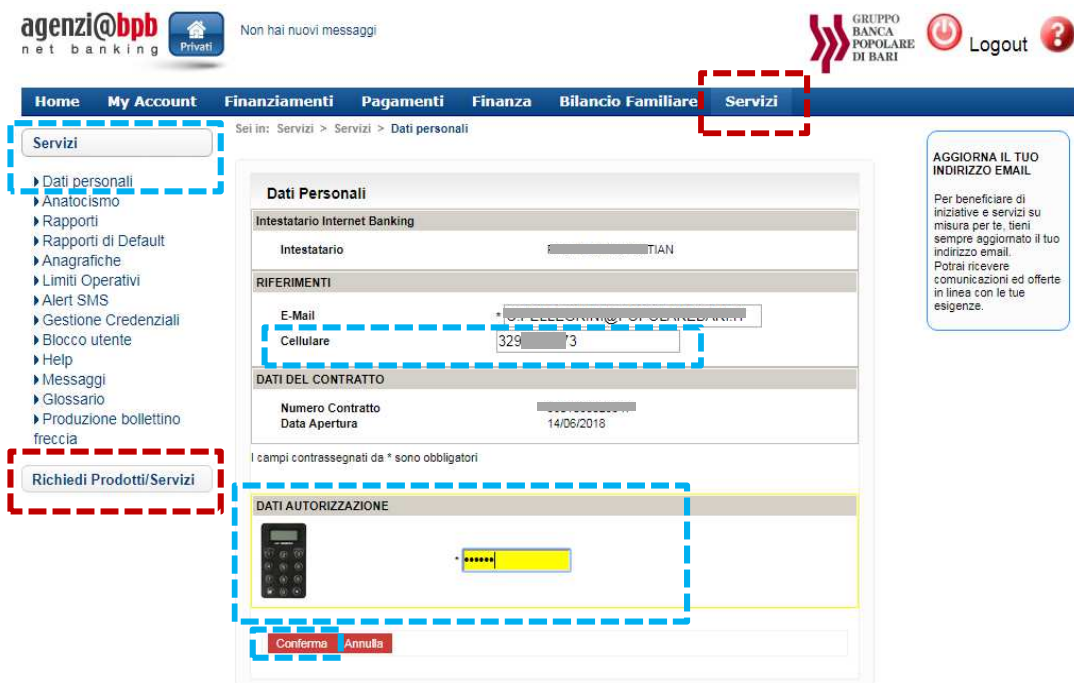
Il sistema infatti verifica che la chiamata provenga dal numero di cellulare associato all’utente che sta accedendo ad **agenzi@bpb** o sta eseguendo l’operazione dispositiva; se ciò non avviene la chiamata si interrompe con esito negativo.

## ABILITARE Agenzi@BPB alla Secure Call

Per poter utilizzare la *Secure Call* come sistema di autenticazione ed autorizzazione nell'utilizzo di *agenzi@bpb* è sufficiente che tu sia in possesso di un qualsiasi tipo di telefono cellulare abilitato alle chiamate a Numeri Verdi, indipendentemente dall'operatore telefonico che utilizzi.

Per abilitare *agenzi@bpb* all'utilizzo del servizio *Secure call* puoi:

- recarti presso la tua Filiale per richiederne l'abilitazione.
- farne richiesta direttamente tramite il portale di vendita di *agenzi@bpb* al percorso **Servizi -> Richiedi prodotti/Servizi** come nell'immagine di seguito.



The screenshot shows the Agenzi@BPB web banking interface. The navigation menu includes Home, My Account, Finanziamenti, Pagamenti, Finanza, Bilancio Familiare, and Servizi. The 'Servizi' menu is expanded, showing 'Richiedi Prodotti/Servizi' highlighted. The main content area displays the 'Dati Personali' form, which includes fields for 'E-Mail', 'Cellulare', and 'DATI DEL CONTRATTO'. The 'Cellulare' field is highlighted with a blue dashed box. A red dashed box highlights the 'Richiedi Prodotti/Servizi' menu item. A yellow box highlights the 'DATI AUTORIZZAZIONE' section, which contains a mobile phone icon and a masked number field. A red 'Conferma' button is visible at the bottom of the form. A 'Logout' button is visible in the top right corner.

### NOTA BENE

Prima di procedere con l'attivazione del servizio *Secure Call*, verifica da questa pagina, al percorso *Servizi -> Dati personali*, che sia **presente il numero del telefono cellulare** che intendi utilizzare per effettuare le chiamate al numero verde.

In caso contrario, o qualora tu voglia utilizzare un numero di telefono diverso da quello visualizzato, procedi con l'inserimento o la modifica del numero di telefono, e conferma l'inserimento attraverso il codice generato dalla tua chiavetta/mobile token quindi clicca su **"Conferma"**.

- recarti presso la tua Filiale per richiederne l'abilitazione.

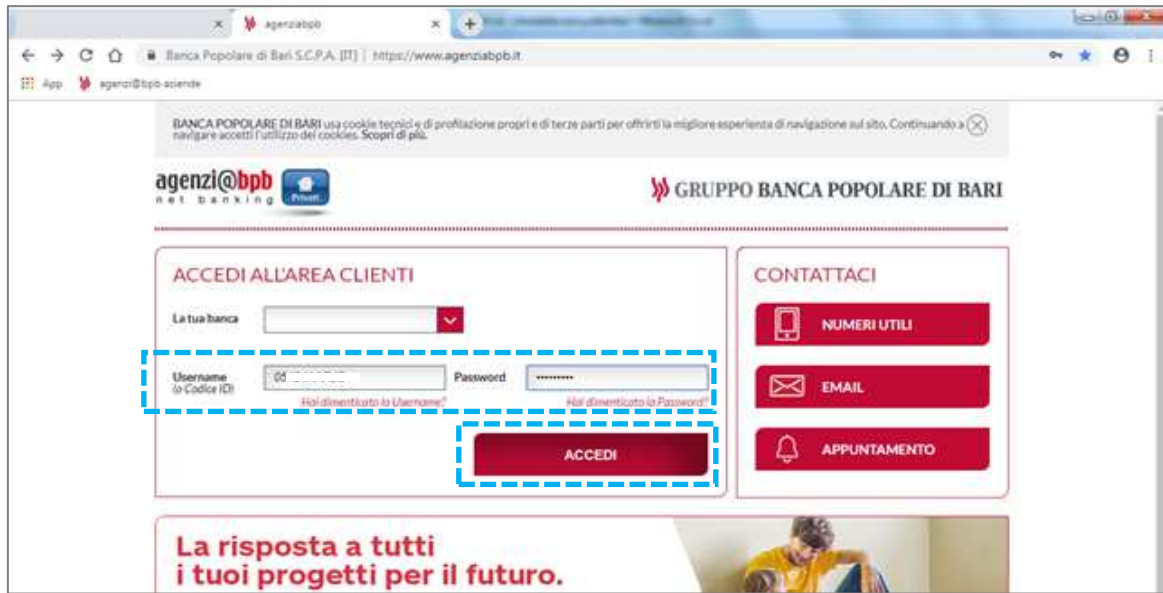
Per maggiori informazioni contatta il **Servizio Clienti** al **Numero Verde 800 005 444** dal lunedì al sabato (lavorativi) dalle 08:00 alle 20:00.

Di seguito ti forniremo le istruzioni operative per l'utilizzo della *Secure call* come strumento di autenticazione per accedere e disporre operazioni di pagamento da *agenzi@bpb* sia nella versione desktop che nella versione App.

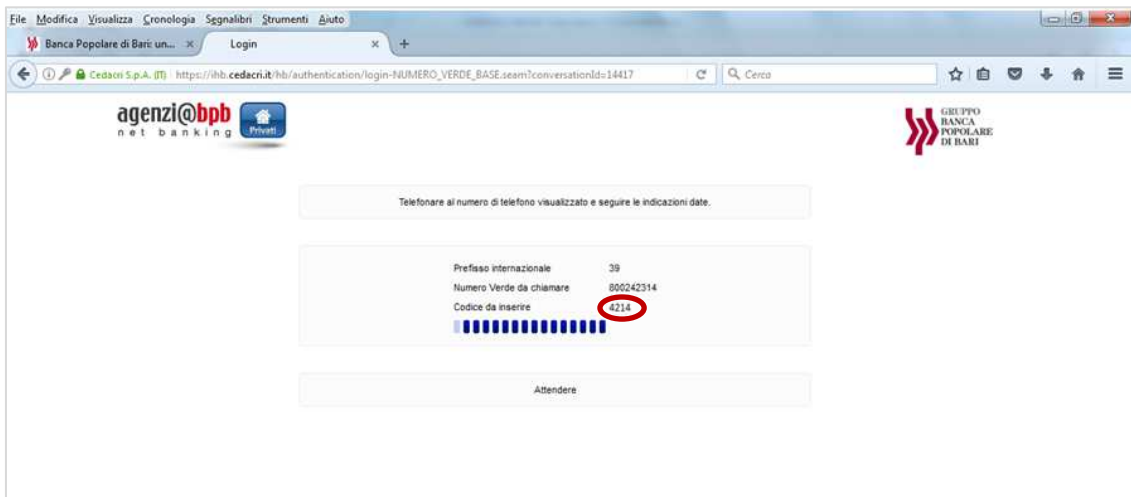
## UTILIZZO della **SECURE CALL** con Agenzi@bpb su PC/DESKTOP

### Accedere ad Agenzi@bpb da PC

1. Collegati ad **agenzi@bpb** dal tuo **PC** ed esegui l'accesso inserendo "**Username**" e "**Password**" personali quindi clicca su "**Accedi**".

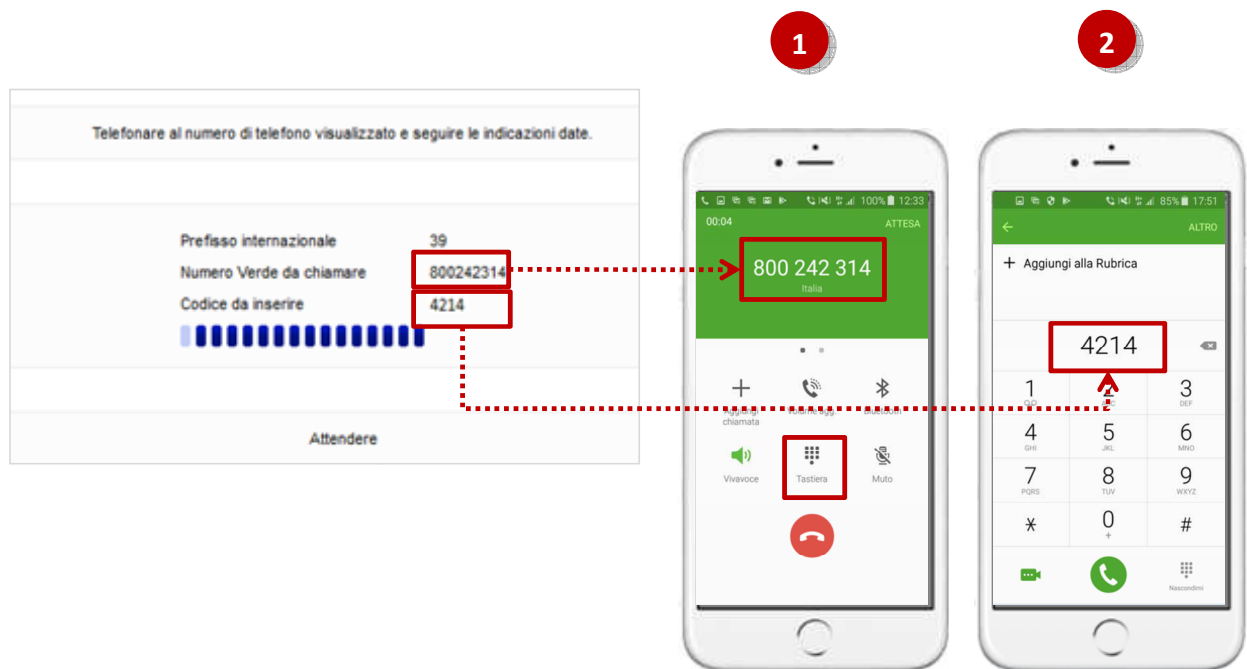


2. Visualizzerai la pagina di avvio dell'autenticazione telefonica che ti invita a chiamare dal tuo telefono cellulare il **numero verde 800 242314** e visualizza il codice a 4 cifre (nell'esempio sotto 4214) che dovrai inserire sul tastierino del cellulare seguendo le istruzioni vocali fornite durante la chiamata.



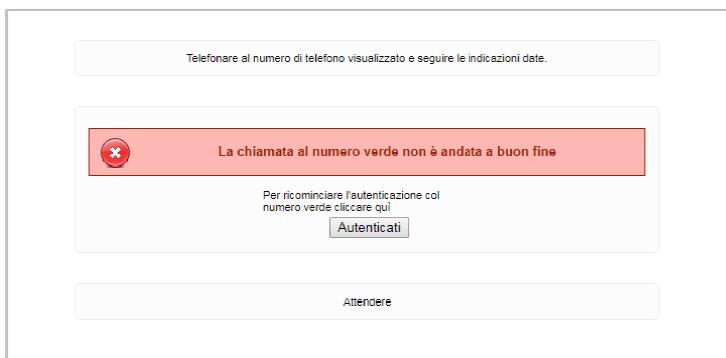
In particolare, in successione dovrai:

- 1. Chiamare** dal tuo telefono cellulare il **numero verde** indicato a video (vedi immagine 1);
- 2. Digitare**, sul tastierino del tuo telefono cellulare quando la voce automatica lo richiede, il **codice OTP** presente nel campo "**Codice da inserire**" del pop-up visualizzato sul tuo PC (vedi immagine 2).



Appena digitato il codice, la chiamata si chiude e l'accesso alla piattaforma di agenzi@bpb viene eseguito in automatico.

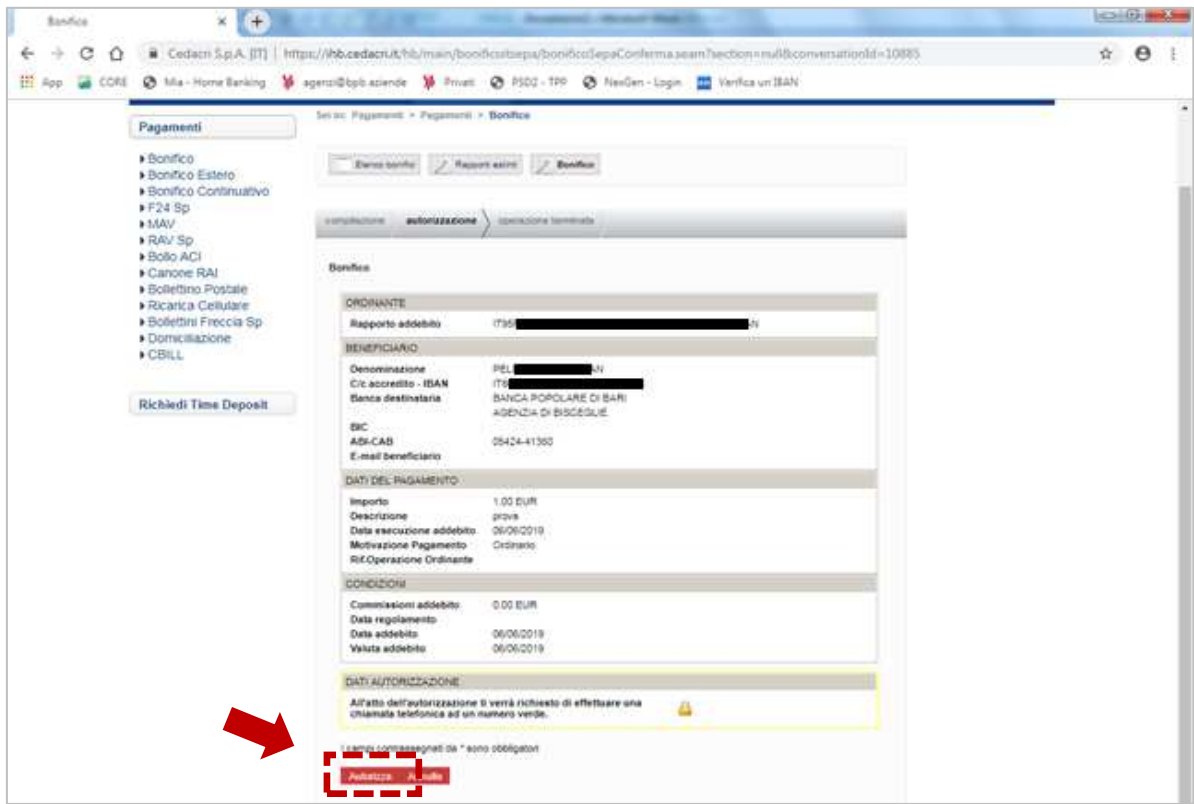
**ATTENZIONE:** Il codice che visualizzi sul PC è valido sino a quando vengono visualizzate le barre azzurre (circa **80 secondi**). Decorso il tempo utile, apparirà sul monitor del tuo PC il seguente messaggio:



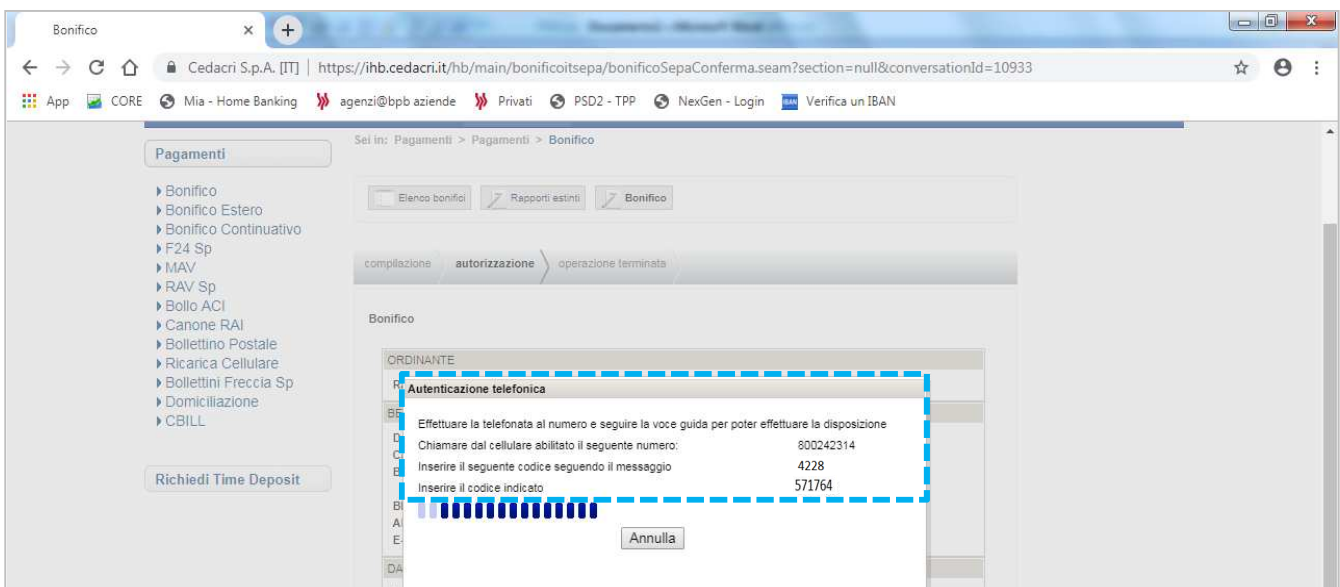
Per riavviare la sessione e ricevere un nuovo codice di accesso clicca su "**Autenticati**".

## Autorizzare una operazione dispositiva da Agenzi@bpb su PC

1. Una volta compilata la maschera dell'operazione di pagamento (es. bonifico, ricarica telefonica, etc...), **clicca su "Autorizza"**.

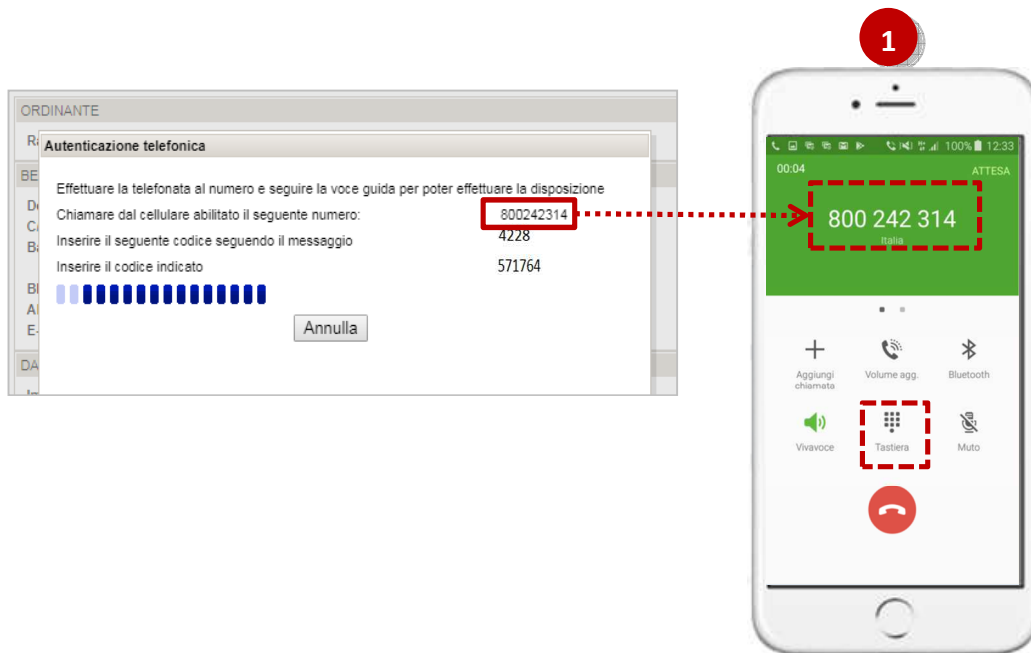


2. La finestra che compare (vedi immagine sotto) attiva il processo di autenticazione del cliente e di autorizzazione dell'operazione di pagamento.

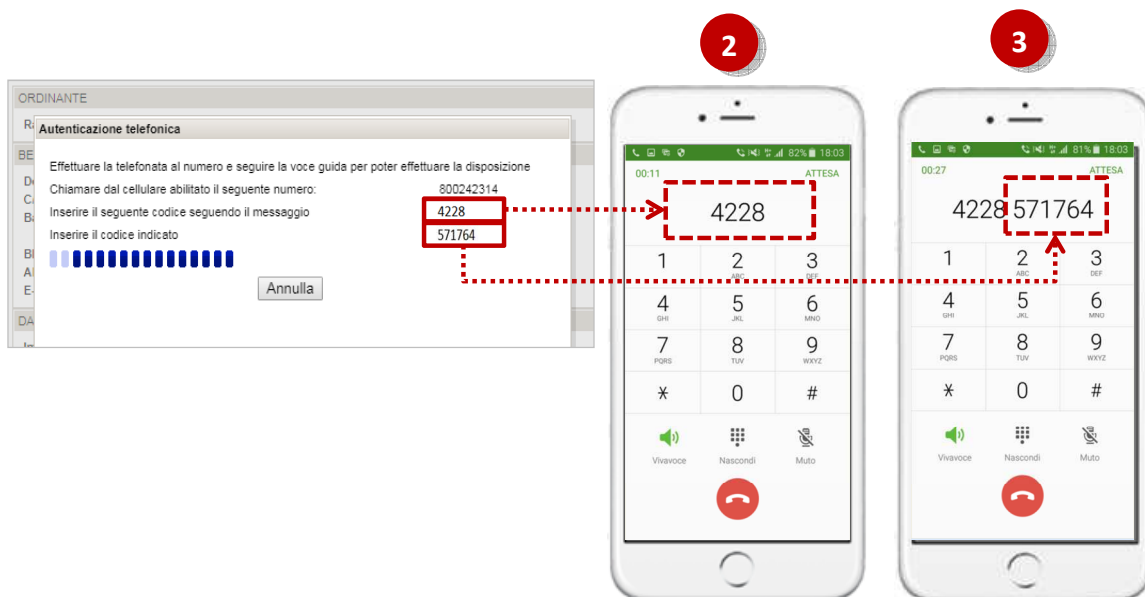


In particolare, come mostrato nell'immagine di seguito, dovrai, in successione:

- 1. Chiamare** dal tuo telefono cellulare il **numero verde** indicato a video (vedi immagine 1);



- quando la voce automatica lo richiede, **digitare** sul tastierino del tuo telefono cellulare **il codice OTP** presente nel messaggio pop-up **presente nella finestra** del tuo PC (vedi immagine 2);
- Digitato il codice, la voce automatica riepiloga le caratteristiche fondamentali dell'operazione e richiede l'**inserimento** del **secondo codice OTP** presente nel messaggio pop-up presente nella finestra (vedi immagine 3).



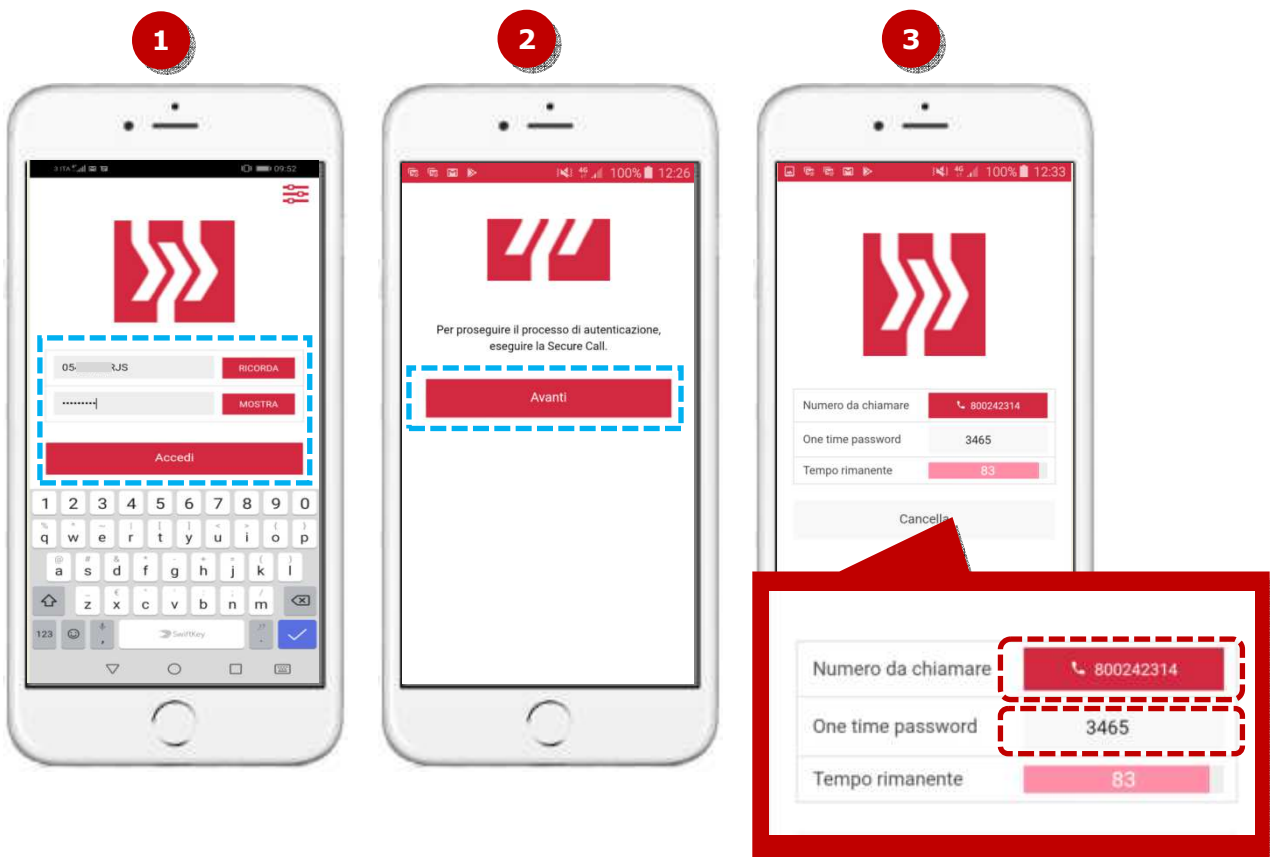
Appena digitato il codice, la chiamata si chiude e l'ordine viene impartito in automatico.

## UTILIZZO della SECURE CALL con Agenzi@bpb su App

### Accedere ad Agenzi@bpb tramite App

Per utilizzare il servizio SecureCall per accedere alla App agenzi@bpb **seguì le istruzioni e le immagini di seguito.**

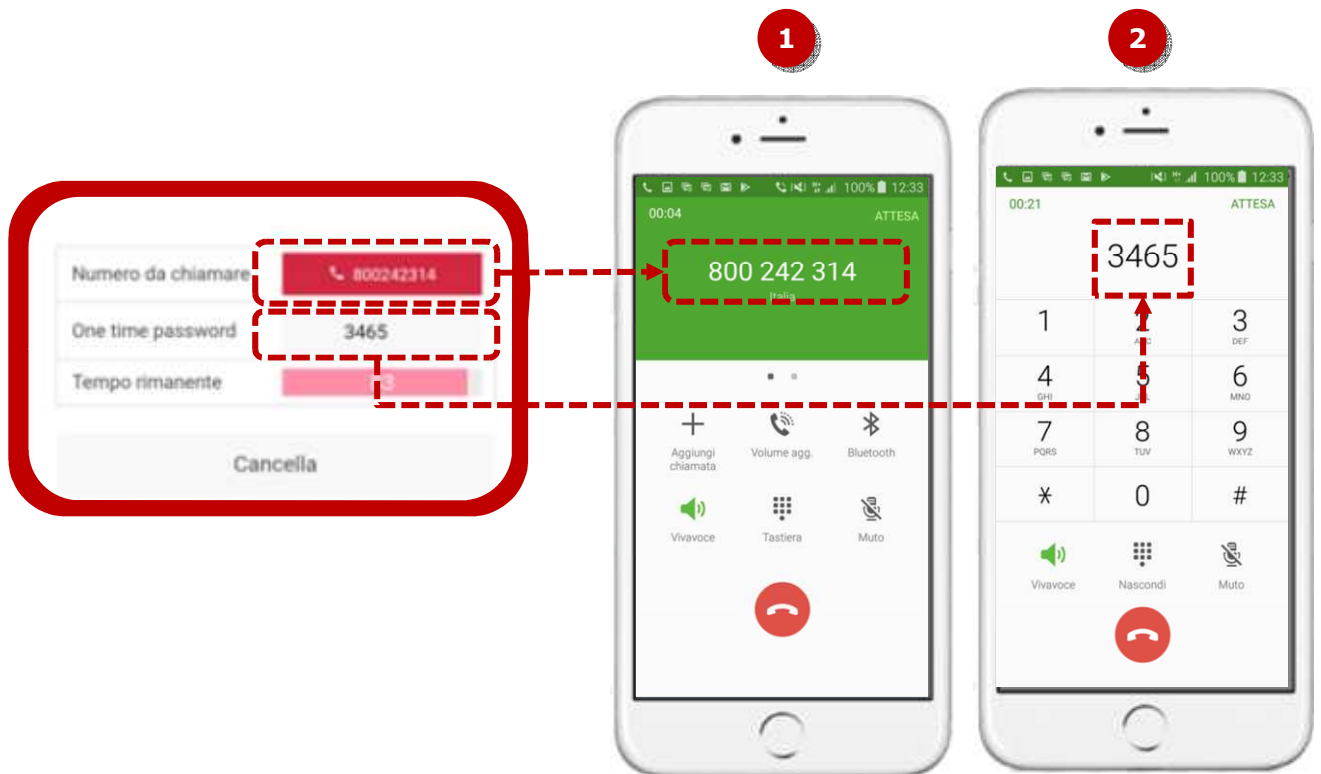
1. Accedi alla App di **agenzi@bpb** dal tuo **smartphone** inserendo "**Username**" e "**Password**" personali, quindi clicca su "**Accedi**" (vedi immagine 1);
2. Visualizzerai una finestra che ti invita a proseguire con l'accesso eseguendo la "Secure Call". Clicca su "**Avanti**" (vedi immagine 2);
3. La finestra che compare (vedi immagine 3) attiva il processo di autenticazione del cliente per consentirne l'accesso ad agenzi@bpb. In particolare mostra il numero verde da chiamare per avviare il processo di autenticazione con Secure Call e l'OTP la cui durata è 90 secondi decorsi i quali ti sarà richiesto di generare un nuovo codice attraverso la funzione "**Riprova**".





In particolare in successione dovrai:

- 1. Cliccare sul tasto che riporta il numero verde** per avviare la chiamata (vedi immagine 1);
- 2. Digitare**, sul tastierino del tuo telefono cellulare quando la voce automatica lo richiede, il **codice OTP** presente nella maschera visualizzata sul tuo telefono cellulare (vedi immagine 2).

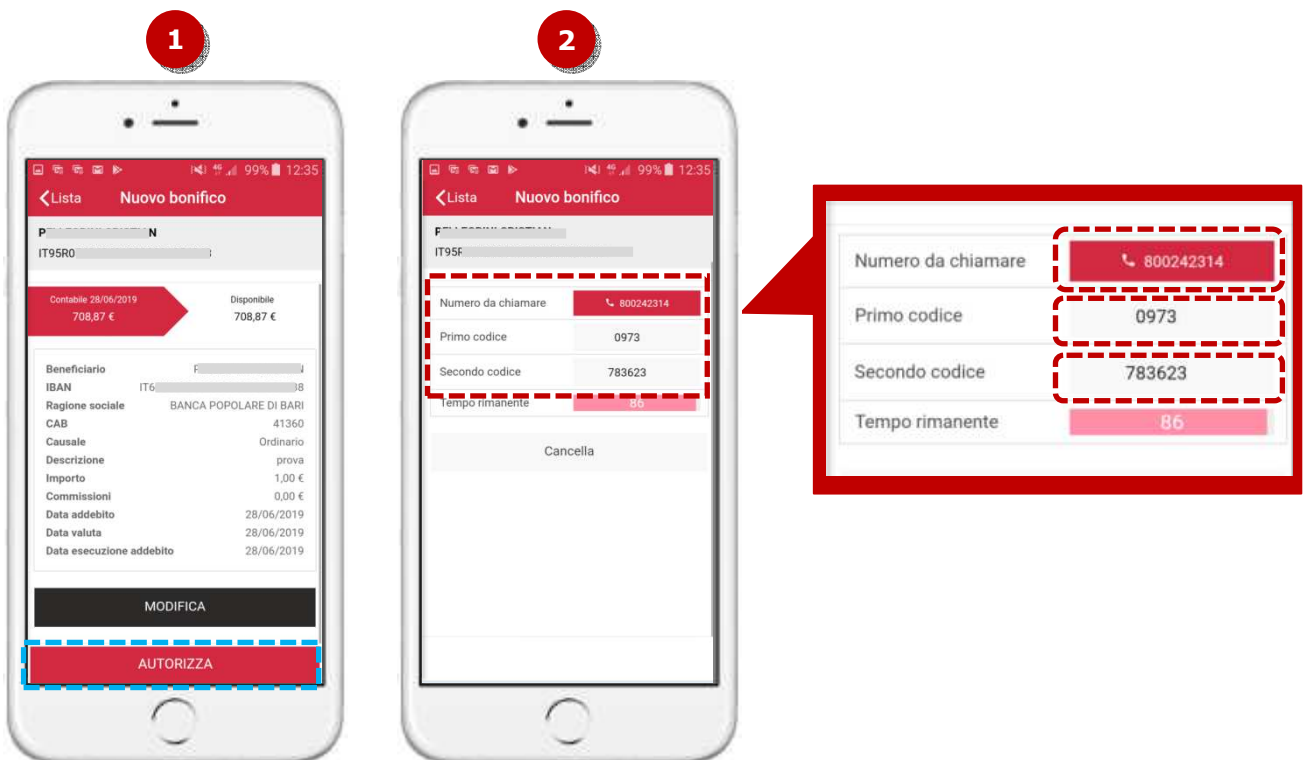


Appena digitato il codice, la chiamata si chiude e l'accesso alla piattaforma di agenzi@bpb viene eseguito in automatico.

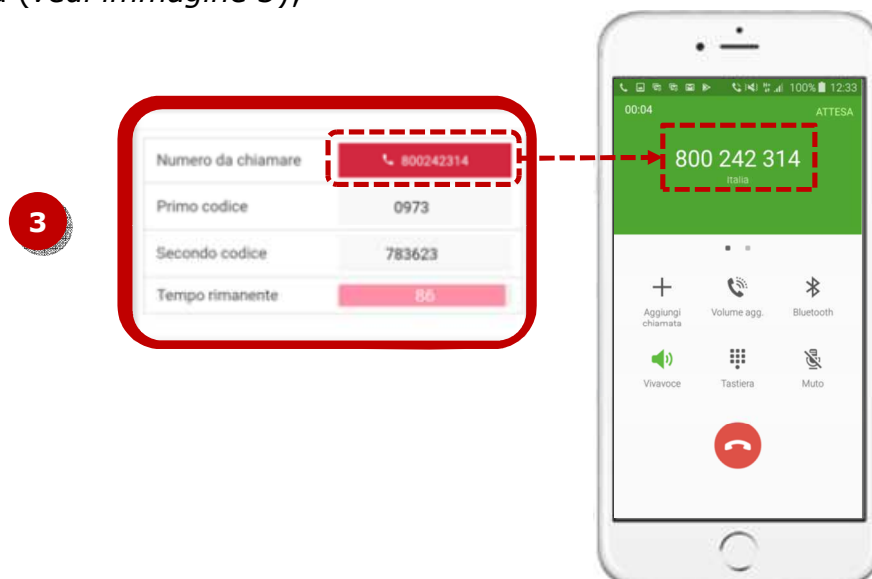
## Autorizzare una operazione da Agenzi@bpb tramite App

Per utilizzare il servizio SecureCall ai fini dell'autorizzazione delle operazioni di pagamento impartite dalla App agenzi@bpb **seguì le istruzioni e le immagini di seguito.**

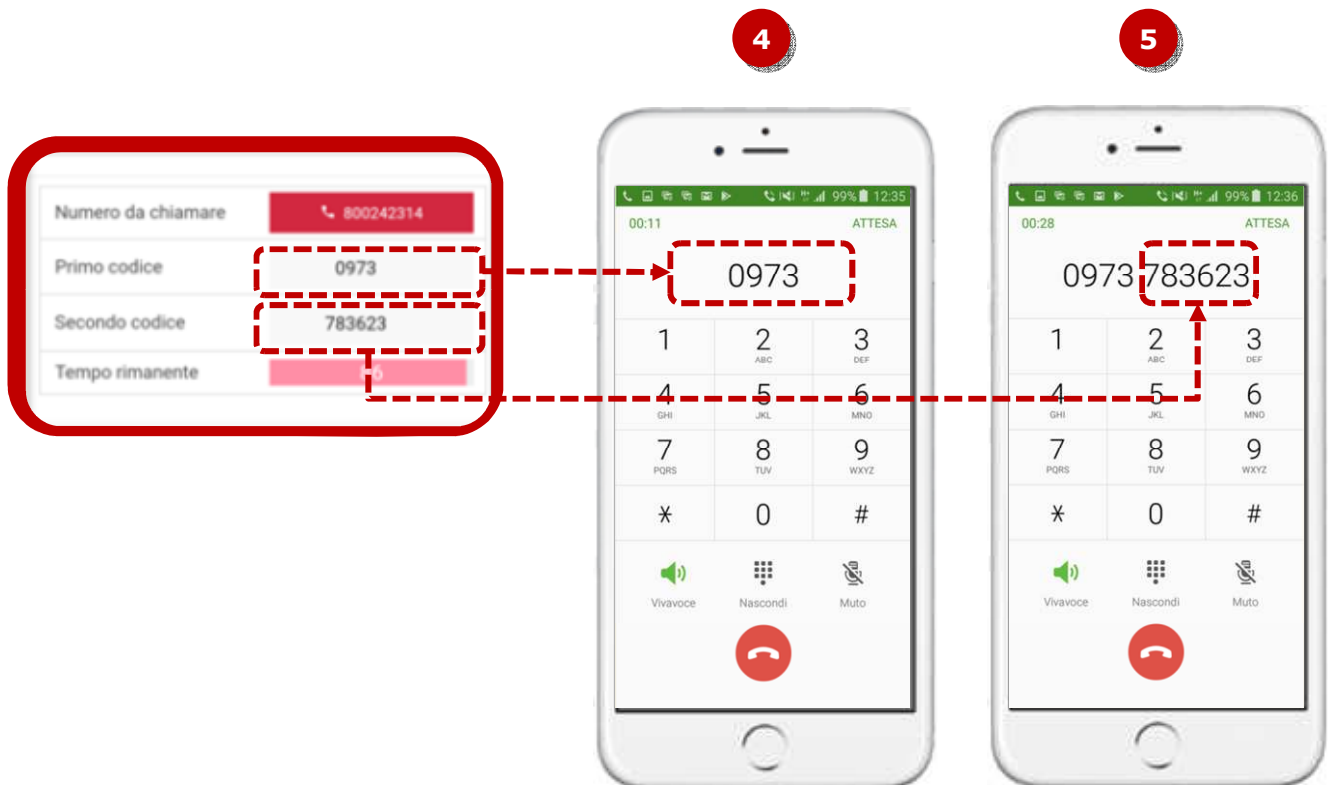
1. Una volta compilata la maschera dell'operazione di pagamento (es. bonifico, ricarica telefonica, etc...), **clicca su "Autorizza"** (vedi immagine 1);
2. La finestra che compare (vedi immagine 2) attiva il processo di autenticazione del cliente e di autorizzazione dell'operazione di pagamento.



3. **Cliccare dal tuo smartphone sul tasto che riporta il numero verde** per avviare la chiamata (vedi immagine 3);



- 4. Digitare**, sul tastierino del tuo telefono cellulare quando la voce automatica lo richiede, **il primo codice OTP** presente nella maschera visualizzata sul tuo telefono cellulare (vedi immagine 4);
- 5.** Digitato il primo codice, la voce automatica riepiloga le caratteristiche fondamentali dell'operazione e richiede l'**inserimento** del **secondo codice OTP** presente nella maschera visualizzata sul tuo telefono cellulare (vedi immagine 5).



Appena digitato il codice, la chiamata si chiude e l'ordine viene impartito in automatico.

## INFORMAZIONI UTILI

### ➤ ASSISTENZA NELL'USO DELLA SECURE CALL

Per richieste di assistenza nell'utilizzo della secure call contatta il **Servizio Clienti** al **Numero Verde 800 005 444** dal lunedì al sabato (lavorativi) dalle 08:00 alle 20:00.

### ➤ MODIFICA NUMERO TELEFONICO UTILIZZATO

Per modificare il numero di telefono associato al servizio Secure Call devi recarti in Filiale.

### ➤ SBLOCCO ACCOUNT/RESET CREDENZIALI

Per sbloccare il tuo account a seguito di 5 tentativi di accesso non andati a buon fine, contatta il **Servizio Clienti** al **Numero Verde 800 005 444** dal lunedì al sabato (lavorativi) dalle 08:00 alle 20:00 per ripristinare la password di primo accesso ricevuta in fase di sottoscrizione del contratto di Internet Banking.