



## ASSISTENZA ALL' ACCESSO

---

Questo documento vuole essere una guida a supporto delle eventuali problematiche di accesso al portale.

### Login errata

In caso di "Login errata" le consigliamo di:

- verificare che il nome Utente sia corretto; il sistema tiene conto delle maiuscole;
- verificare che il codice Postazione sia corretto; il codice Postazione è composto da 10 caratteri numerici.
- la password è lunga almeno 8 caratteri alfanumerici. Al **quinto tentativo** errato la password viene disabilitata e deve essere ripristinata.

### Ripristino password disabilitata

Nel caso in cui la password disabilitata appartenga all'**Utente Supervisore** è necessario richiedere una nuova licenza Supervisore. Questo può essere richiesto in qualsiasi agenzia BNL. La password verrà abilitata a partire dal primo giorno successivo la consegna.

Nel caso di **altri utenti**, per il ripristino della password, è necessario rivolgersi al Supervisore o ad un altro utente abilitato.

### *Procedura per il ripristino della password*

La password può essere ripristinata dal Supervisore o da altro utente autorizzato alla voce di menù "Gestione utenti", seguendo i seguenti passi:

- Cliccare in sequenza su Strumenti > Gestione Accessi > Gestione utenti
- Cliccare sul nome dell'utente la cui password è da ripristinare
- Cliccare su "modifica Password" ed inserirne una provvisoria di almeno 8 caratteri alfanumerici. La password dovrà poi essere modificata al primo accesso dell'utente;
- Comunicare all'utente la nuova password.

Le ricordiamo che per qualsiasi tipo di problematica può rivolgersi alle Assistenze dedicate.

- **CRC (Centro Relazione Clientela)** per le esigenze dei professionisti e delle imprese, che risponde al

numero verde **800.902.901**

- **SAC (Servizio Assistenza Corporate)** dedicato ai clienti Corporate, PA, Enti e Istituzioni, che risponde al numero ripartito **848.78.22.88**