

Zablokowanie/odblokowanie dostępu do Bankowości Internetowej w Banku Spółdzielczym w Bieczu

Bank Spółdzielczy w Bieczu od 15.05.2020r. udostępnia Klientom Banku korzystającym z Bankowości Internetowej możliwość całodobowego telefonicznego blokowania i odblokowywania dostępu do bankowości elektronicznej poprzez Zespół Zarządzania dostępem (usługa ZD-CUI) dla następujących metod uwierzytelniania:

- Token (*usługa detaliczna maa*).
- Hasło maskowane (*usługa detaliczna - sms*).
- Hasło stałe (*usługa korporacyjna – karty mikroprocesorowe*).

W celu świadczenia w pełni usługi ZD-CUI, tj. możliwość blokowania i odblokowania dostępu do Bankowości Internetowej niezbędne jest ustanowienie:

- Hasła obsługi telefonicznej (8-24 znaków) – samodzielnie przez Klienta Banku,
- numeru telefonu (z możliwością odbierania SMS), na który będą wysyłane SMSy z hasłami startowymi dla Klientów wykorzystujących do logowania *hasło stałe lub hasło maskowane* – przez Klienta po kontakcie z Bankiem.

W usłudze detalicznej i korporacyjnej jest udostępniona dedykowana opcja umożliwiająca zdefiniowanie hasła obsługi telefonicznej dla zalogowanego użytkownika:

a. Usługa detaliczna: Ustawienia -> Zmiana hasła telefonicznego:

- W polu **1** – nowe hasło do obsługi telefonicznej,
- W polu **2** – powtórzone hasło do obsługi telefonicznej,

b. Usługa korporacyjna: Hasła -> Zmiana hasła telefonicznego:

- W polu **1** – nowe hasło do obsługi telefonicznej,
- W polu **2** – powtórzone hasło do obsługi telefonicznej,
- W polu **3** – hasło do uwierzytelniania, logowania w Bankowości Internetowej.

Hasło telefoniczne należy przechowywać w sposób uniemożliwiający pozyskaniu go przez osoby trzecie.

1. Przebieg procesu obsługi Klienta – odblokowanie dostępu:

- Kontakt pod numerem telefonu **+48 13 44 38 149**
- Klient zostaje uwierzytelniony przez pracownika ZD-CUI (potrzebne hasło telefoniczne),
 - dla środków dostępu: *hasło maskowane – sms*, *hasło stałe – karty mikroprocesorowe* zostaje wysłany SMS do Klienta na zdefiniowany numer; SMS zawiera hasło startowe, które musi zostać zmienione przy pierwszym logowaniu,
 - dla środków dostępu: *token*, zostaje wykonana akcja „czyszczenia” starego hasła. Klient przy pierwszym logowaniu na samo wskazanie tokena, musi ustanowić nowe hasło.

2. Przebieg procesu obsługi Klienta – zablokowanie dostępu:

- Kontakt pod numerem telefonu **+48 13 44 38 149**
- Klient zostaje uwierzytelniony przez pracownika ZD-CUI,
- dla wszystkich rodzajów środków dostępu zostaje wykonana akcja zablokowania kanału dostępu, z informacją o koniecznym kontakcie z Bankiem, celem uaktywnienia kanału dostępu.

3. Przebieg procesu obsługi Klienta – nieprawidłowe uwierzytelnienie

- Klient nie przechodzi procesu uwierzytelnienia,
- Klient zostaje poproszony o kontakt z Bankiem.

Przydatne wskazówki:

W godzinach pracy Banku czynności blokowania/odblokowywania dokonywane są za pośrednictwem pracowników Banku Spółdzielczego w Bieczu.

Jeśli Klient jest:

I. **użytkownikiem tokena** i chce:

1. **Zablokować** dostęp do Bankowości Internetowej (np. w przypadku kradzieży tokena) to powinien niezwłocznie dokonać blokady:
 - w godzinach pracy Banku – za pośrednictwem pracownika Banku, lub usługi ZD-CUI,
 - w godzinach, w których Bank nie pracuje – za pośrednictwem usługi ZD-CUI dzwoniąc na numer telefonu **+48 13 44 38 149**
2. **odblokować** dostęp do Bankowości Internetowej (np. trzykrotnej pomyłki podczas logowania i nieumyślnego zablokowania dostępu) to można to zrobić:
 - w godzinach pracy Banku – za pośrednictwem pracownika Banku, lub usługi ZD-CUI,
 - w godzinach, w których Bank nie pracuje – za pośrednictwem usługi ZD-CUI dzwoniąc na numer telefonu **+48 13 44 38 149**

UWAGA: Do odblokowania dostępu do Bankowości Internetowej dla użytkowników detalicznych **jest wymagane hasło** do obsługi telefonicznej.

II. **Użytkownikiem korporacyjnym** i chce:

1. **zablokować** dostęp do Bankowości Internetowej (np. w przypadku zagubienia karty mikroprocesorowej) to powinien niezwłocznie dokonać blokady:
 - w godzinach pracy Banku – za pośrednictwem pracownika Banku, lub usługi ZD-CUI,
 - w godzinach, w których Bank nie pracuje – za pośrednictwem usługi ZD-CUI dzwoniąc na numer telefonu **+48 13 44 38 149**
2. **odblokować** dostęp do Bankowości Internetowej (np. trzykrotnej pomyłki podczas logowania i nieumyślnego zablokowania dostępu) to można to zrobić:
 - w godzinach pracy Banku – za pośrednictwem pracownika Banku, lub usługi ZD-CUI,
 - w godzinach, w których Bank nie pracuje – za pośrednictwem usługi ZD-CUI dzwoniąc na numer telefonu **+48 13 44 38 149**

UWAGA: Do odblokowania dostępu do Bankowości Internetowej dla użytkowników korporacyjnych **jest wymagane hasło** do obsługi telefonicznej oraz prawidłowy numer telefonu komórkowego, który powinien być wcześniej wskazany (zweryfikowany) przez użytkownika.