

DEI PART & MOBILE : Réinitialiser son code confidentiel / mot de passe

FICHE PRATIQUE

version 2022 03



Le client doit détenir un abonnement BAD et l'accès ne doit pas être bloqué (suite saisie 3 codes faux)

Opérations concernées :

- DEI et Mobile : oubli du code confidentiel / mot de passe

■ Pour qui ?

1 Je suis



Un client particulier

2

en fonction du canal de la demande :



- Mes données (Nom, Prénom, Date de naissance et identifiant client), carte bancaire active (non bloquée, sans opposition) et à proximité, n° de téléphone portable renseigné sur le profil client.

■ Les bons reflexes

- La réception du code confidentiel provisoire est instantanée (envoi par SMS)
- Une fois le code confidentiel provisoire réceptionné, le client devra le personnaliser dès la première connexion

■ Le parcours client sur le Mobile

1

Après avoir tapé son identifiant, le client clique sur « mot de passe oublié ? »

2

Le client renseigne les éléments demandés (date de naissance et num portable)

3

Puis renseigne les chiffres de sa carte bancaire sélectionnés de manière aléatoire

4

L'écran d'accusé de réception s'affiche. Si les données sont correctement saisies, le client reçoit immédiatement le code confidentiel provisoire par SMS

5

Le client entame la procédure de connexion avec le code confidentiel provisoire. Il doit modifier son code provisoire par un code confidentiel « personnel » qu'il ne devra jamais communiquer à un tiers.

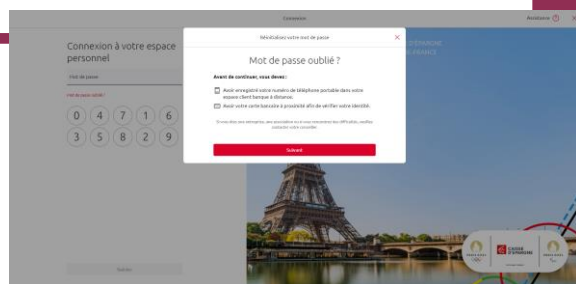


Si l'adresse email est renseignée dans le profil, le client reçoit un email d'information sur le fait qu'une demande de renouvellement de code confidentiel a été enclenchée.

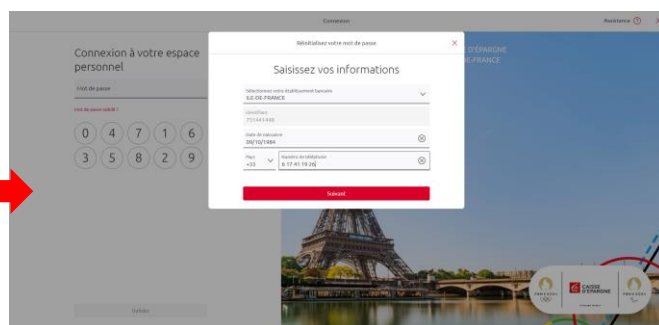
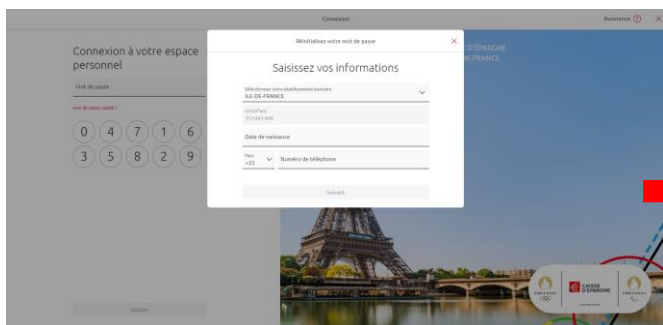
DEI PART & MOBILE : Réinitialiser son code confidentiel / mot de passe

■ Le parcours client sur DEI

1 Le client vient de saisir son identifiant et est sur la page MDP

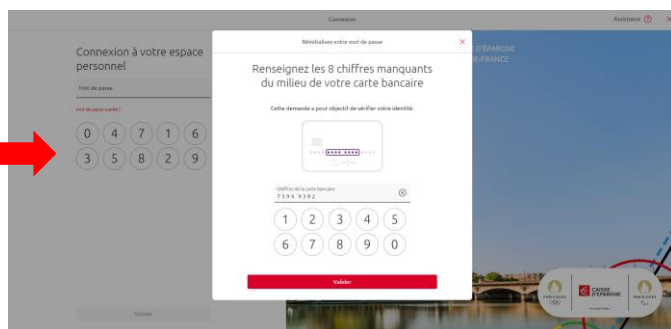
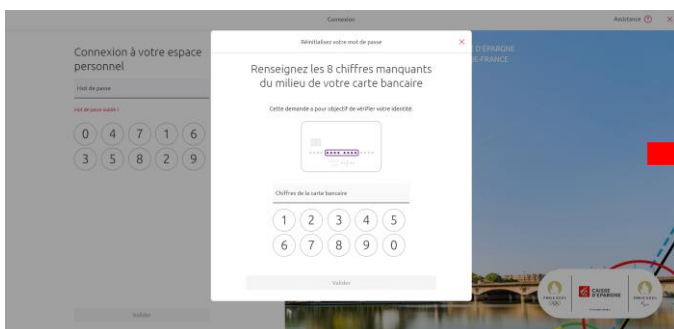


2 Le client renseigne les éléments demandés (date de naissance et numéro de téléphone portable)

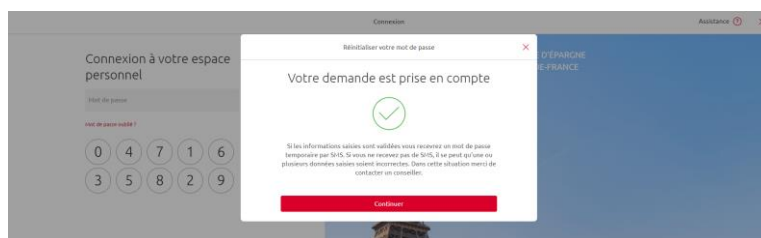


Saisie des informations - Le bouton devient actif

3 Puis renseigne les chiffres de sa carte bancaire sélectionnés de manière aléatoire



4 Il visualise un message de confirmation de prise en compte de la demande



Si les informations sont validées le client reçoit un mot de passe temporaire par SMS dans la foulée.

Le client bascule ensuite sur l'écran de saisie du mot de passe temporaire.

Il devra ensuite automatiquement renouveler son mot de passe et saisir puis confirmer un mot de passe définitif.