**FLUXO BPM – SIMPLEBANK SYSTEM – SOLICITAÇÕES DE RESET DE SENHAS**

**CLIENTE:**

1. Usuário cliente solicita o reset do acesso desejado

**ATENDENTE:**

1. Protocolo é gerado e entra na fila de atendimento
2. Protocolo entra na fase “Aguardando atribuição”
3. Protocolo encontra um atendente disponível
4. Protocolo entra na fase “Atribuído”
5. Atendente inicia atendimento da solicitação
6. Protocolo entra na fase “Em atendimento”
7. Verificação de alçada (Gateway)
   1. Se alçada para reset é do atendente, o reset é realizado
      1. Protocolo é finalizado com reset concluído
   2. Se alçada para reset depende do Banco, o atendente envia a solicitação ao banco
      1. Protocolo entra na fase “Aguardando Banco”
      2. Necessário aguardar o prazo do Banco
      3. Atendente deve verificar o retorno do banco
      4. Se reset foi realizado, o protocolo é finalizado com reset concluído.