

RECUPERA PASSWORD

MANUALE OPERATIVO APP MOBILE BANKING

Giugno 2024

Se hai dimenticato la tua password, puoi recuperarla in pochi step dal tuo dispositivo mobile!
Per poter procedere, assicurati di avere a disposizione:



Un **recapito telefonico** registrato presso la Banca



Un indirizzo **e-mail** registrato presso la Banca

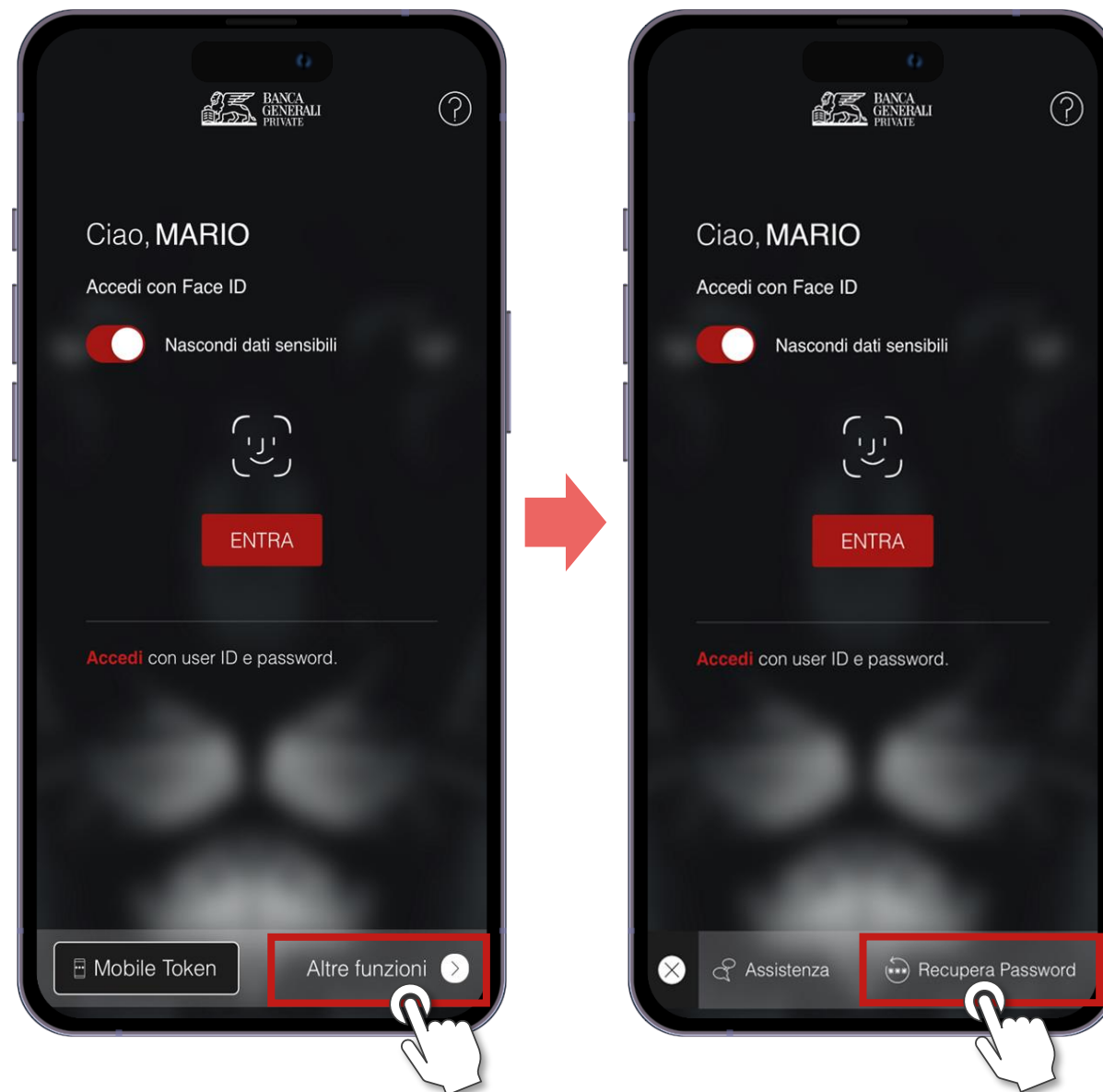


Mobile Token
o **Secure Call**

RECUPERA PASSWORD

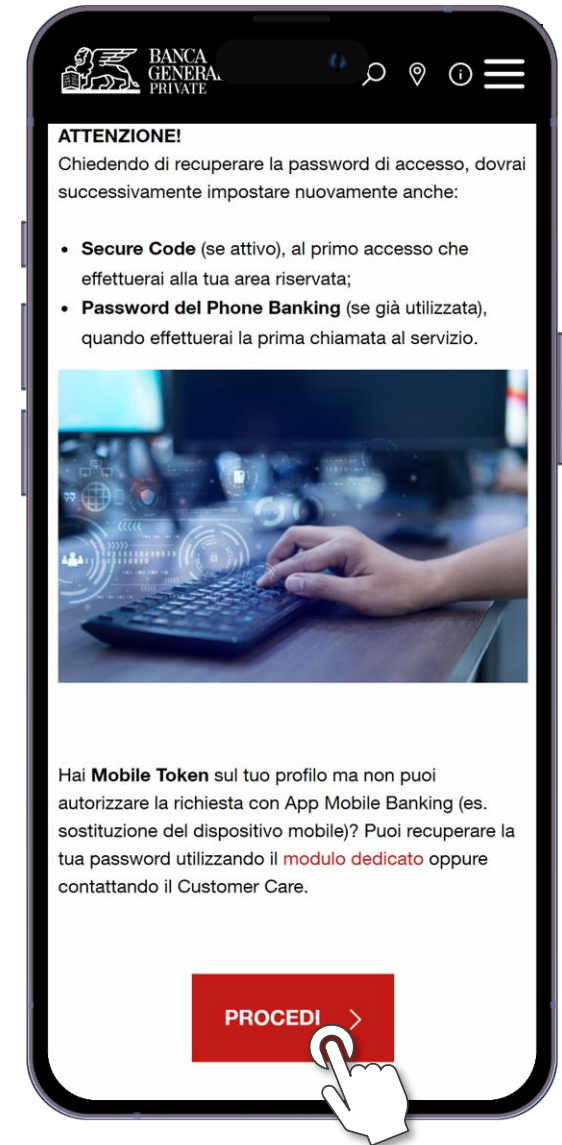
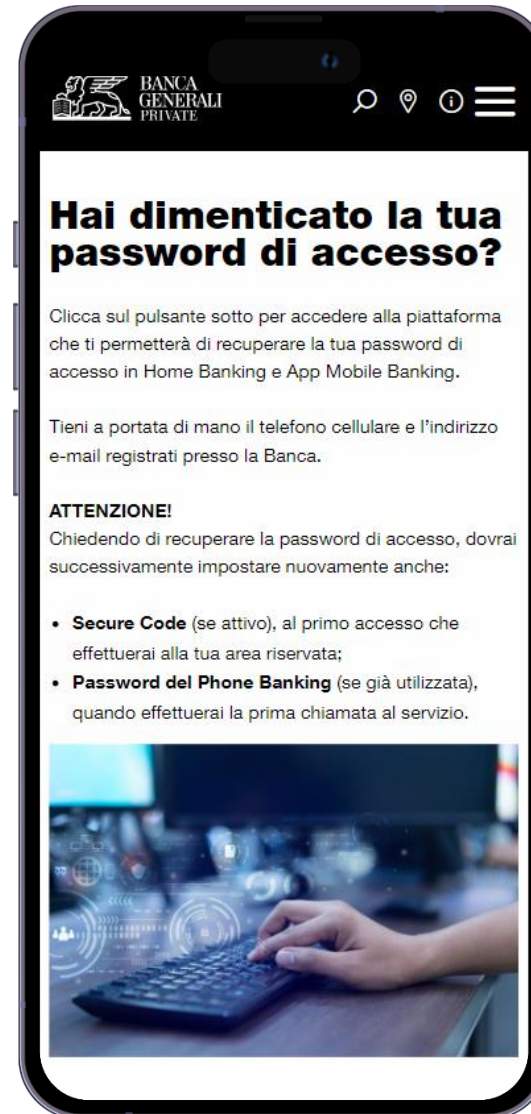
ACCESSO AL SERVIZIO (1/2)

Dalla pagina di **login** in App Mobile Banking clicca su **Altre funzioni**, poi su **Recupera Password**.



Il link ti condurrà alla pagina
Recupera Password del sito
www.bancageneraliprivate.it.

Scorri il contenuto e clicca su
PROCEDEI.



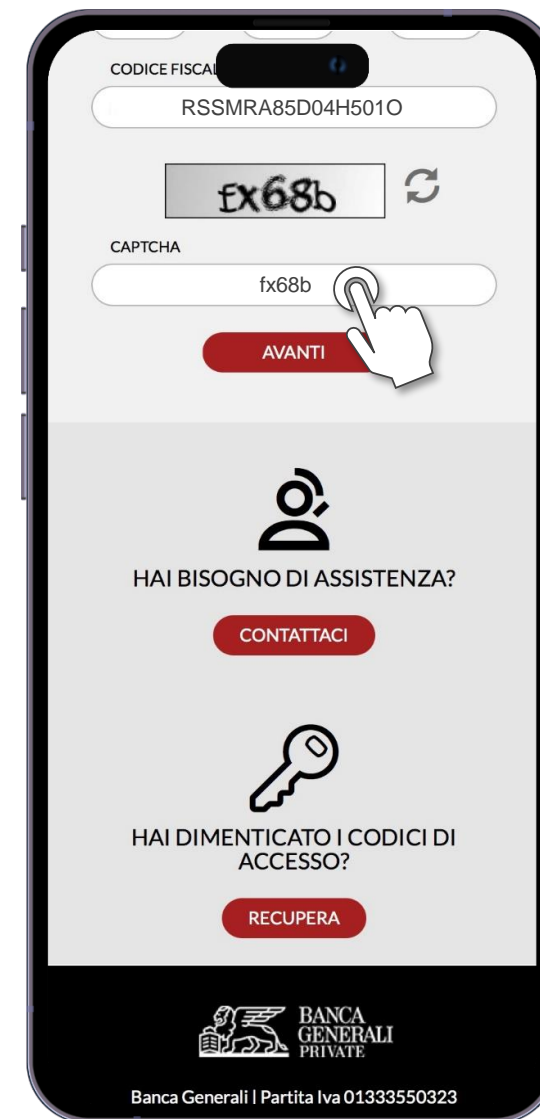
RECUPERA PASSWORD COMPILAZIONE

Verrai ora indirizzato al portale di **recupero password** per richiedere la password di accesso all'Area Riservata.

Inserisci i **dati** richiesti, completa il **captcha**, poi clicca su **AVANTI**.



The smartphone screen displays the 'COMPILAZIONE' step of the password recovery process. At the top, the Banca Generali Private logo is visible. Below it, a progress bar shows four steps: 'COMPILAZIONE', 'INDIRIZZO E-MAIL', 'CONFERMA', and 'INVIO PASSWORD'. The main text reads: 'CHIEDI UNA NUOVA PASSWORD DI ACCESSO®' and 'Per chiedere una nuova password di accesso, tieni a portata di mano il telefono cellulare e l'indirizzo e-mail registrati presso la Banca.' An 'ATTENZIONE!' section follows, explaining that users must also reset their Secure Code and Phone Banking password. Below this, there are input fields for 'USER ID' (masked with dots), 'DATA DI NASCITA (GG/MM/AAAA)' (04 / 04 / 1985), and 'CODICE FISCALE' (RSSMRA85D04H501O). A checkbox labeled 'NON SONO UN ROBOT' is checked. A red 'AVANTI' button is at the bottom, with a hand icon clicking it.



The smartphone screen shows the next step in the process. At the top, the 'CODICE FISCALE' field is filled with 'RSSMRA85D04H501O'. Below it, a CAPTCHA box displays 'fx68b' with a refresh icon. A hand icon is shown clicking the CAPTCHA input field. A red 'AVANTI' button is below the CAPTCHA. The main content area has a grey background and contains two options: 'HAI BISOGNO DI ASSISTENZA?' with a 'CONTATTACI' button, and 'HAI DIMENTICATO I CODICI DI ACCESSO?' with a 'RECUPERA' button. The Banca Generali Private logo and the text 'Banca Generali | Partita Iva 01333550323' are at the bottom.

RECUPERA PASSWORD

INDIRIZZO E-MAIL

1. Indica un **indirizzo e-mail** che hai registrato presso la Banca e clicca su **INVIA**.

2. Riceverai entro **20 minuti** un'e-mail contenente il **codice di sicurezza** da inserire nell'apposito campo.

Ti ricordiamo di controllare anche nella tua **Posta indesiderata** o nella cartella **spam**. Se non ricevi l'email, puoi richiedere un nuovo invio cliccando su **INVIA NUOVO CODICE**.

3. Inserisci il **codice** ricevuto via e-mail e clicca su **AVANTI**.



COMPILAZIONE INDIRIZZO E-MAIL CONFERMA INVIO PASSWORD

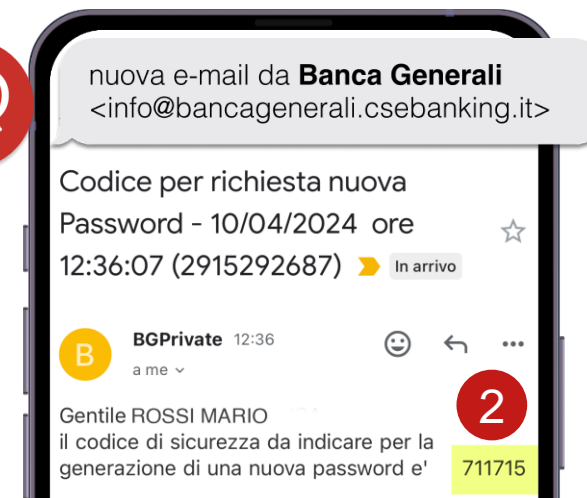
Indica l'indirizzo e-mail e premi su INVIA. Riceverai a questo indirizzo un codice di sicurezza da utilizzare entro 20 minuti. Controlla la ricezione dell'email sia nella Posta in arrivo sia nella Posta Indesiderata (Spam). Per motivi di sicurezza, non puoi utilizzare questa piattaforma in due casistiche:
1. Se non hai associato al tuo profilo nessun indirizzo e-mail.
2. Se sei un cliente con Mobile Token come modalità di autenticazione (accesso e conferma operazioni) e non hai effettuato la configurazione durante il primo accesso in App Mobile Banking.
Contatta il Customer Care al Numero Verde 800.133.133 (lunedì-venerdì dalle 08:00 alle 20:00; sabato dalle 08:00 alle 14:00) o scrivi a servizioclienti@bancagenerali.it. Ricorda che è disponibile sul sito il modulo cartaceo per recuperare la tua password.

INDIRIZZO E-MAIL

mario.rossi@mail.it

INVIA

INSERIRE IL CODICE RICEVUTO VIA

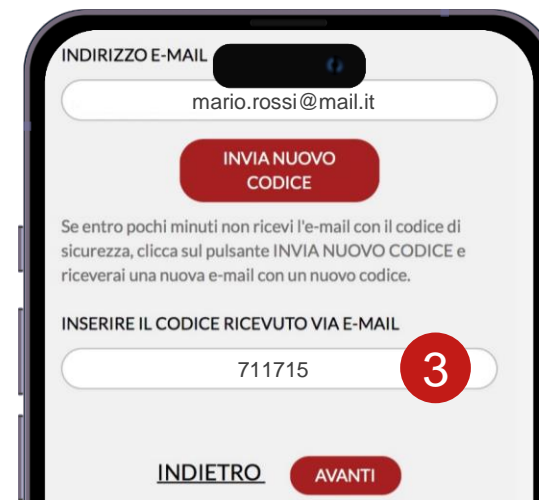


nuova e-mail da **Banca Generali**
<info@bancagenerali.csebanking.it>

Codice per richiesta nuova Password - 10/04/2024 ore 12:36:07 (2915292687) In arrivo

BGPrivate 12:36 a me

Gentile ROSSI MARIO il codice di sicurezza da indicare per la generazione di una nuova password è 711715



INDIRIZZO E-MAIL

mario.rossi@mail.it

INVIA NUOVO CODICE

Se entro pochi minuti non ricevi l'e-mail con il codice di sicurezza, clicca sul pulsante INVIA NUOVO CODICE e riceverai una nuova e-mail con un nuovo codice.

INSERIRE IL CODICE RICEVUTO VIA E-MAIL

711715

INDIETRO AVANTI

RECUPERA PASSWORD

CONFERMA (1/2)

Richiedi l'invio della password indicando un **numero di telefono** associato al tuo profilo:

- Se hai **Mobile Token**, indica un numero di telefono associato al tuo profilo dove riceverai la tua nuova password;
- Se hai **Secure Call**, riceverai la nuova password al numero di telefono associato.



COMPILAZIONE INDIRIZZO E-MAIL **CONFERMA** INVIO PASSWORD

BANCA GENERALI PRIVATE

CONFERMA L'INVIO DELLA PASSWORD

NUMERO CELLULARE ?

+ 39 392 9876543

Conferma la richiesta di invio nuova password, autorizzando tramite Secure Call o Mobile Token (a seconda del criterio di autenticazione associato al tuo profilo).
- Se hai Secure Call, riceverai la nuova password al numero di telefono associato
- Se hai Mobile Token, indica un numero di telefono associato al tuo profilo dove ricevere la nuova password

Conferma dell'operazione tramite Mobile Token

SEI ONLINE? SEI OFFLINE?

Se il tuo dispositivo è connesso a Internet ed è abilitato alla ricezione delle notifiche, per procedere con la **Conferma** dell'operazione, tieni il dispositivo a portata di mano: riceverai una notifica che ti consentirà, previa autorizzazione, di proseguire con l'operazione.



CONFERMA L'INVIO DELLA PASSWORD

NUMERO CELLULARE ?

+ 39 392 9876543

Conferma la richiesta di invio nuova password, autorizzando tramite Secure Call o Mobile Token (a seconda del criterio di autenticazione associato al tuo profilo).
- Se hai Secure Call, riceverai la nuova password al numero di telefono associato
- Se hai Mobile Token, indica un numero di telefono associato al tuo profilo dove ricevere la nuova password

Conferma dell'operazione tramite Mobile Token

SEI ONLINE? SEI OFFLINE?

Se il tuo dispositivo è connesso a Internet ed è abilitato alla ricezione delle notifiche, per procedere con la **Conferma** dell'operazione, tieni il dispositivo a portata di mano: riceverai una notifica che ti consentirà, previa autorizzazione, di proseguire con l'operazione.

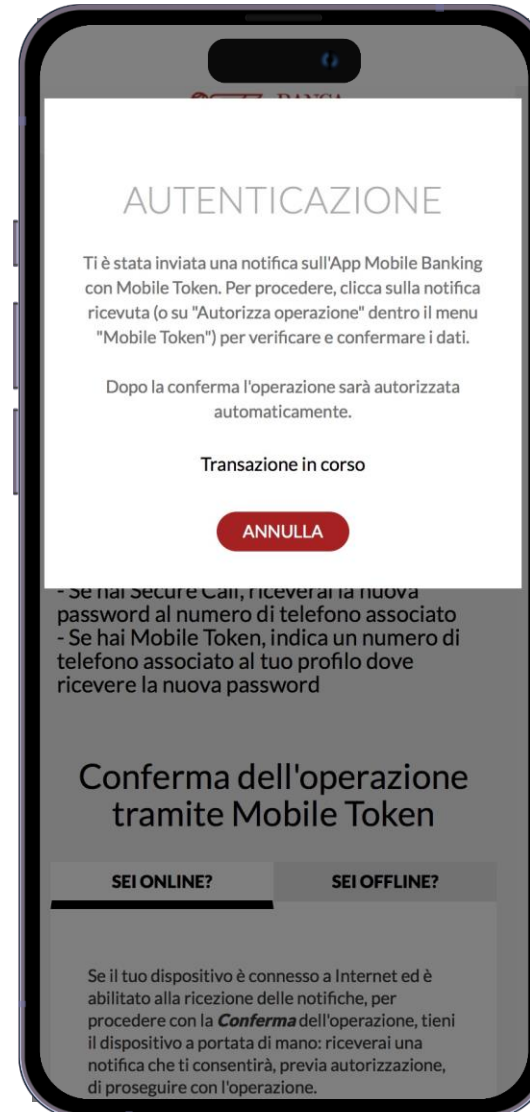
ATTENZIONE: Per poter proseguire, devi aver attivato Mobile Token sulla tua App Mobile Banking!

ANNULLA **CONFERMA**

RECUPERA PASSWORD

CONFERMA (2/2)

Ora **autorizza** l'operazione con il tuo metodo di autenticazione.



RECUPERA PASSWORD

INVIO PASSWORD

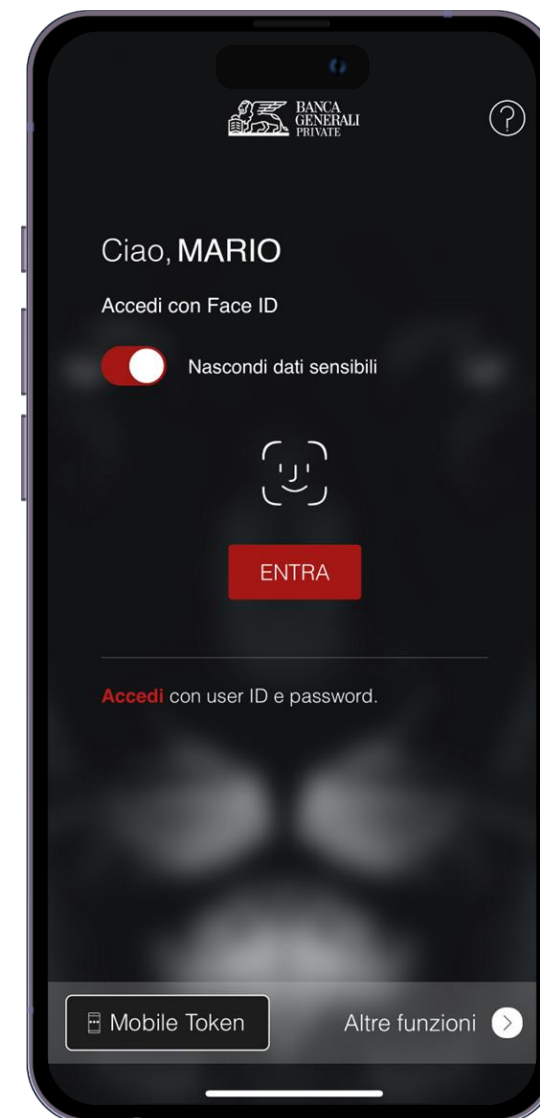
Al termine dell'operazione apparirà un messaggio di **conferma** e riceverai un **SMS** contenente un **codice segreto** di 5 cifre.

Chiudi il browser e torna in **App Mobile Banking**.

In alternativa, cliccando sul bottone **ENTRA** nella schermata del portale, potrai completare l'operazione tramite la versione mobile di Home Banking.



Da BGPrivate: Gentile Cliente, il codice segreto per accedere all'area riservata e al Customer Care è 27789

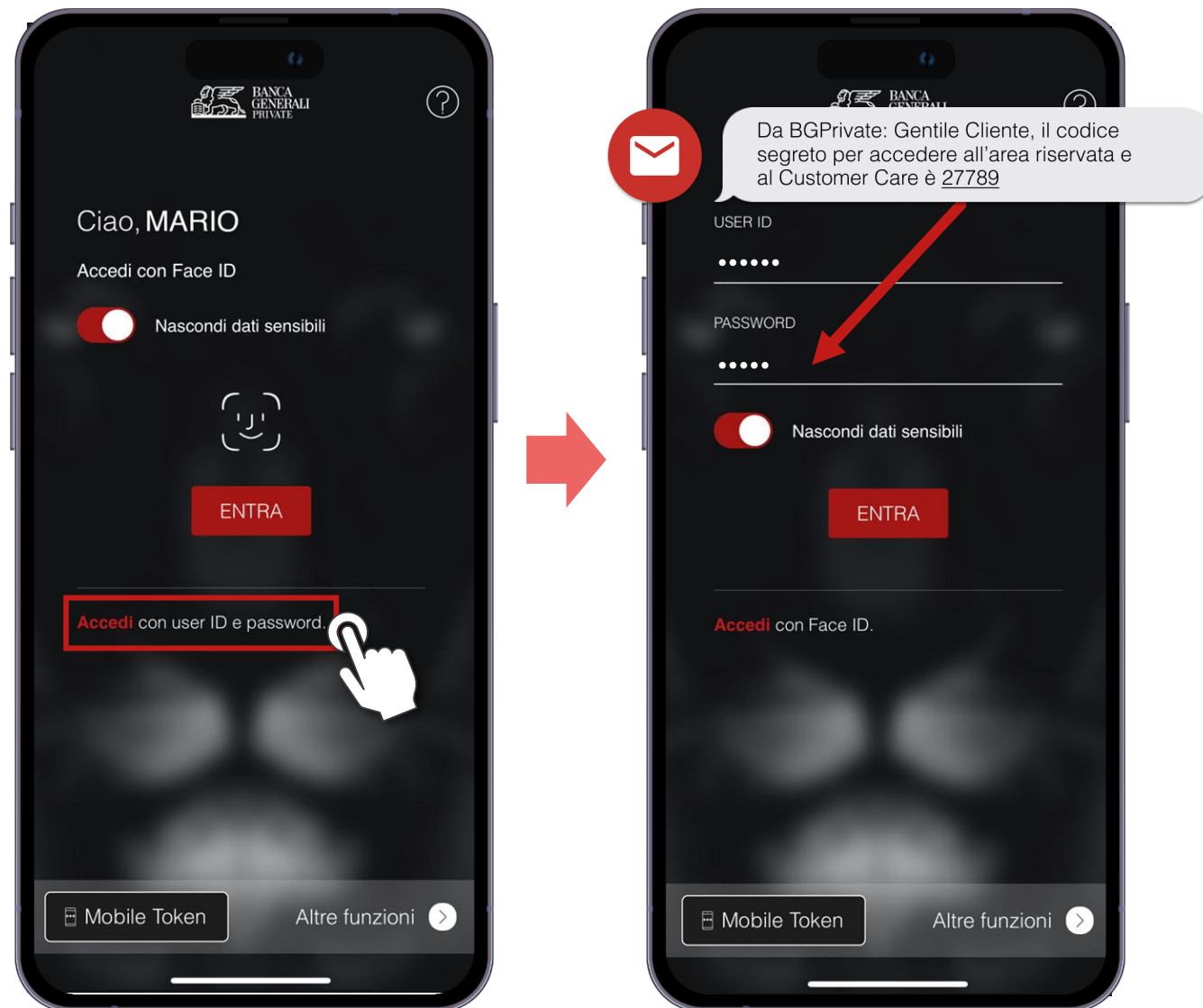


RECUPERA PASSWORD

LOGIN CON CODICE SEGRETO

Se utilizzi la **biometria** in accesso, clicca su **Accedi con user ID e password**.*


Poi inserisci **User ID** e il **codice segreto** ricevuto via SMS all'interno del campo **PASSWORD**.

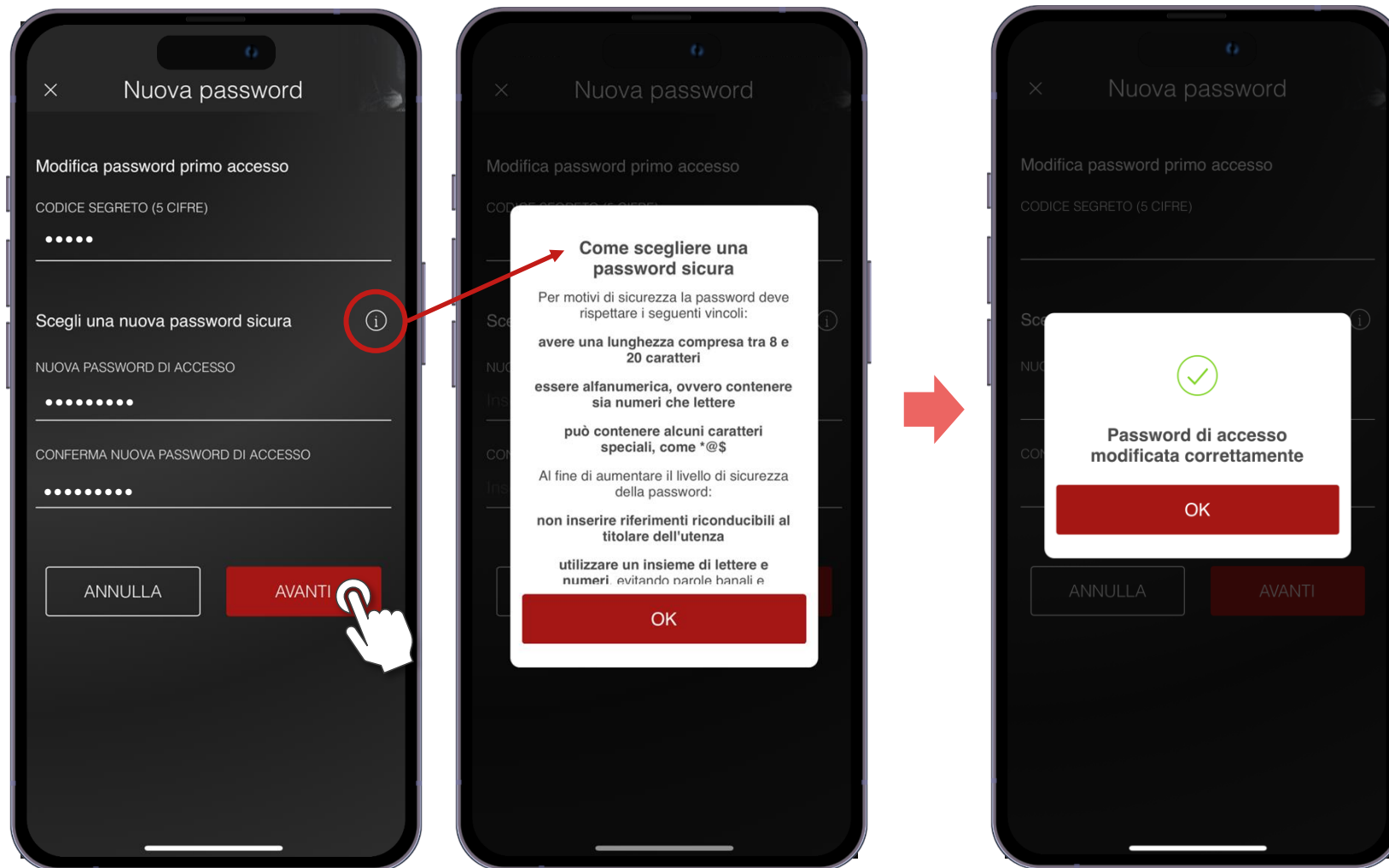


*in caso contrario, procedi direttamente con l'inserimento del codice segreto.

RECUPERA PASSWORD

PERSONALIZZAZIONE NUOVA PASSWORD

Inserisci nuovamente il **codice segreto** e immetti la tua **nuova password** che deve rispettare i vincoli di sicurezza indicati all'interno del pop-up che appare al click sull'icona .

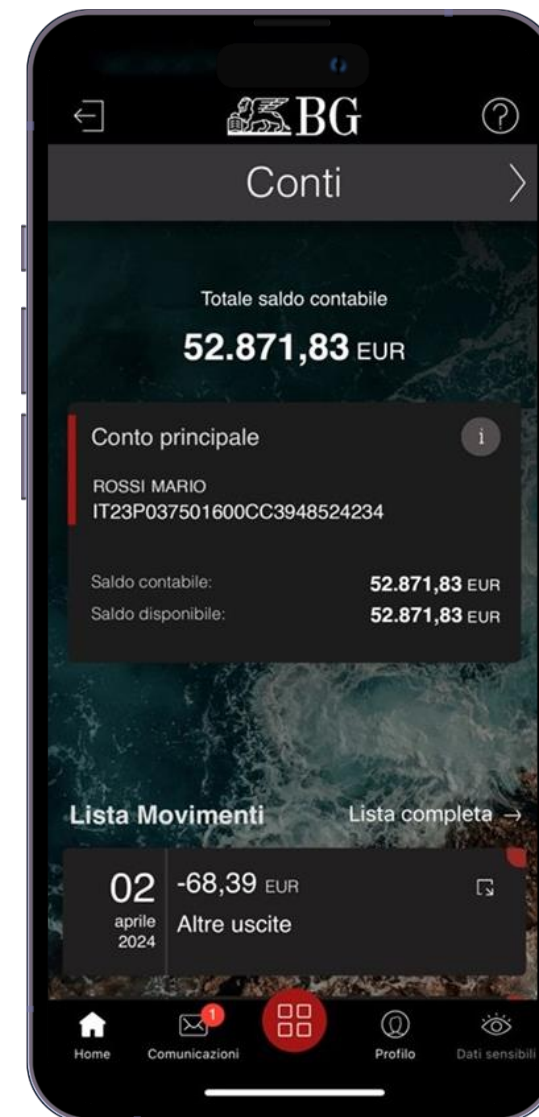
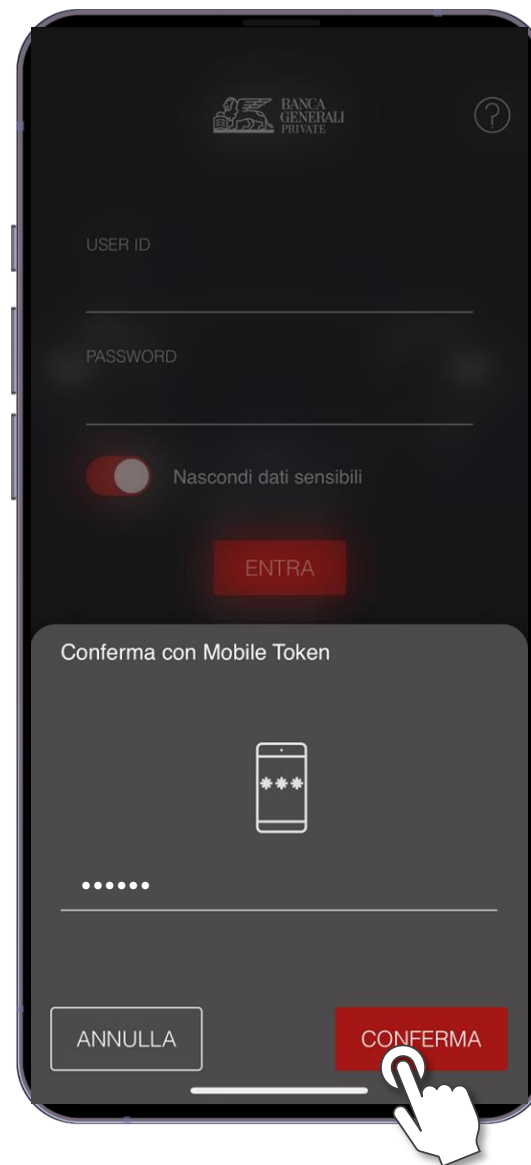


Conferma l'accesso con **Mobile Token** o **Secure Call**.

Al termine dell'operazione, verrai indirizzato all'Home Page.

Chiedendo di recuperare la password di accesso, dovrai successivamente impostare nuovamente anche:

- **Secure Code** (se attivo), al primo accesso che effettuerai alla tua area riservata;
- **Password del Phone Banking** (se già utilizzata), quando effettuerai la prima chiamata al servizio.



DOMANDE FREQUENTI



Ho Mobile Token associato al mio profilo ma non ho più disponibile App Mobile Banking per autorizzare la richiesta. Come posso fare?

- Compila e invia in originale il **Modulo richiesta generazione nuovi codici** sul sito (disponibile [cliccando qui](#));
- In alternativa, chiama il numero verde **800.133.133**, con User ID e password del Customer Care e segui le indicazioni; un nostro esperto ti guiderà nella procedura di richiesta della nuova password.

Ho dimenticato l'User ID e/o i codici per il Customer Care, come posso recuperarli?

Compila e invia in originale il **Modulo richiesta generazione nuovi codici** sul sito (disponibile [cliccando qui](#));





Ho inserito una password errata per 5 volte e ora il mio account è bloccato. Posso richiedere un nuova password tramite il portale dedicato?

Sì, è possibile.

Non ho fatto login in Home Banking o App Mobile Banking da più di sei mesi. Posso richiedere un nuova password?

No, ma puoi farlo contattando il Customer Care al numero verde **800.133.133**.

