

RECUPERA PASSWORD

MANUALE OPERATIVO APP MOBILE BANKING

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**

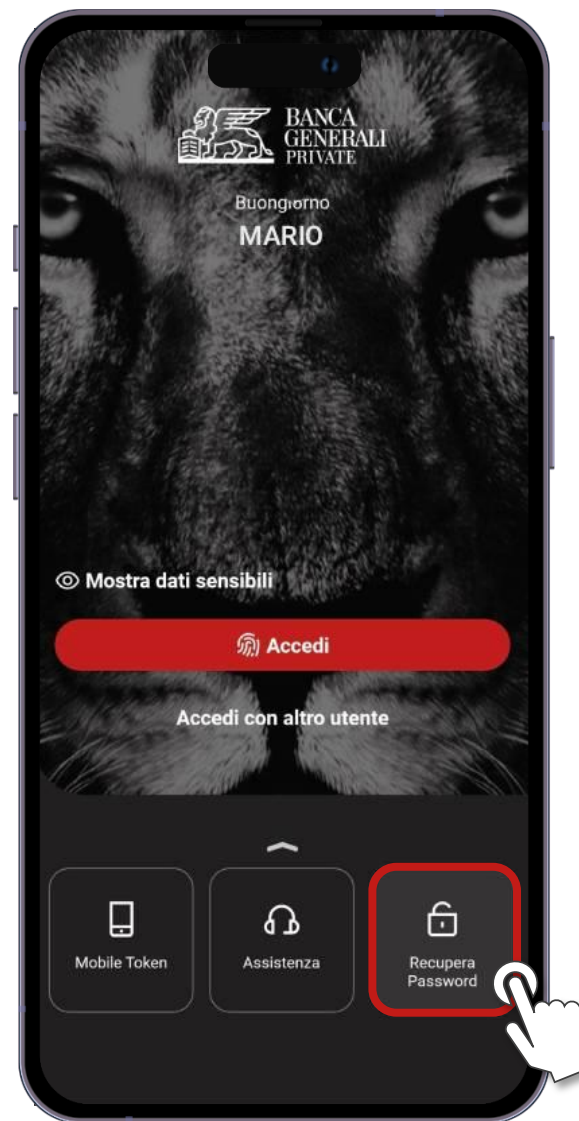
Questa funzione può essere utilizzata anche per recuperare il **Secure Code** (la password necessaria per confermare le operazioni di investimento) e la **password del Phone Banking**.

Dopo il reset, al primo accesso potrai impostare un nuovo Secure Code. La password del Phone Banking, invece, potrà essere reimpostata alla prima chiamata al servizio.

RECUPERA PASSWORD

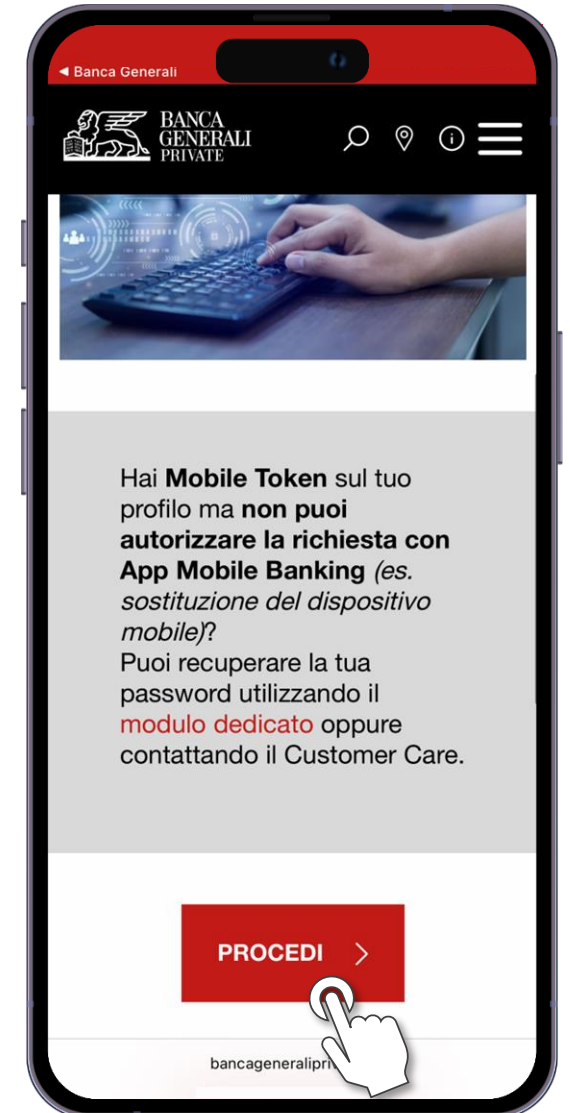
ACCESSO AL SERVIZIO (1/2)

Dalla pagina di **login** in App Mobile
Banking clicca su **Recupera Password**.



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

Scorri il contenuto e clicca su
PROCEDI.



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**.



COMPILAZIONE INDIRIZZO E-MAIL CONFERMA INVIO PASSWORD

CHIEDI UNA NUOVA PASSWORD DI ACCESSO [®]

Per chiedere una nuova password di accesso, tieni a portata di mano il telefono cellulare e l'indirizzo e-mail registrati presso la Banca.

ATTENZIONE!
Chiedendo di resettare 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

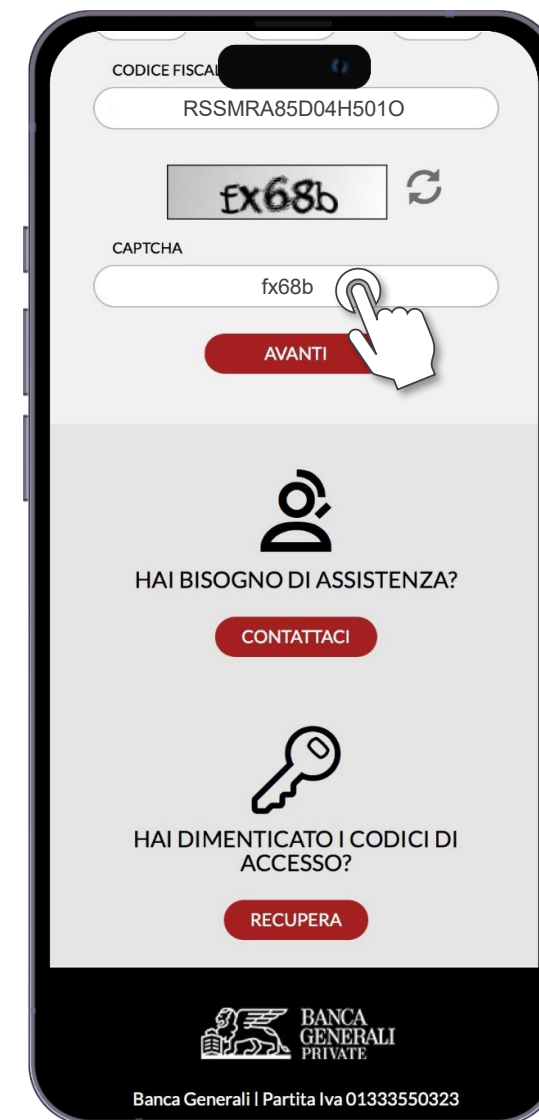
USER ID
.....

DATA DI NASCITA (GG/MM/AAAA)
04 / 04 / 1985

CODICE FISCALE
RSSMRA85D04H5010

NON SONO UN ROBOT

AVANTI



CODICE FISCALE
RSSMRA85D04H5010

fx68b

CAPTCHA
fx68b

AVANTI

HAI BISOGNO DI ASSISTENZA?

CONTATTACI

HAI DIMENTICATO I CODICI DI ACCESSO?

RECUPERA

BANCA
GENERALI
PRIVATE

Banca Generali | Partita Iva 01333550323

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 **1**

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** **2**

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 **3**

INDIETRO AVANTI

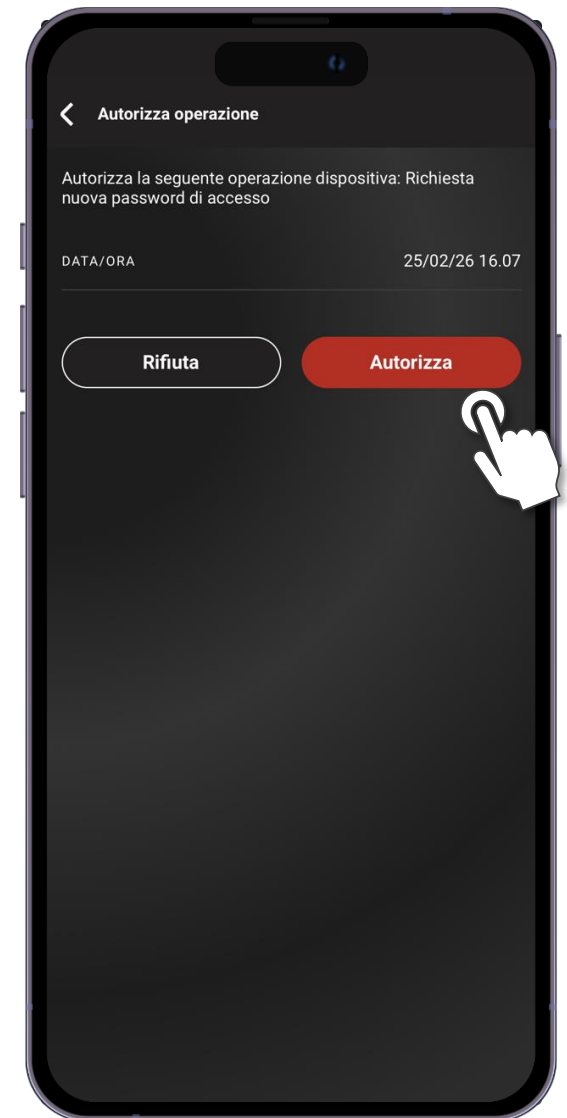
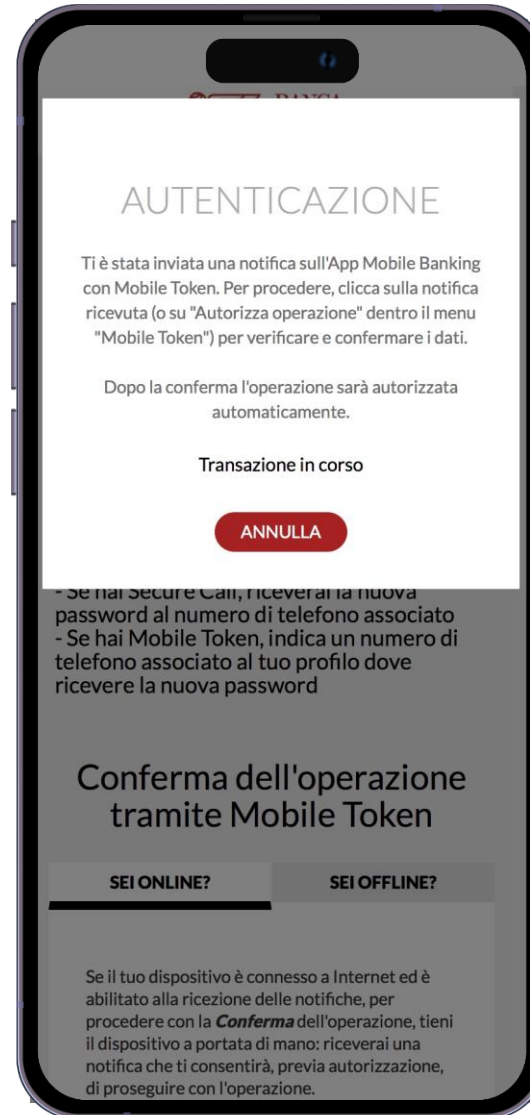
RECUPERA PASSWORD

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.

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



RECUPERA PASSWORD

INVIO PASSWORD

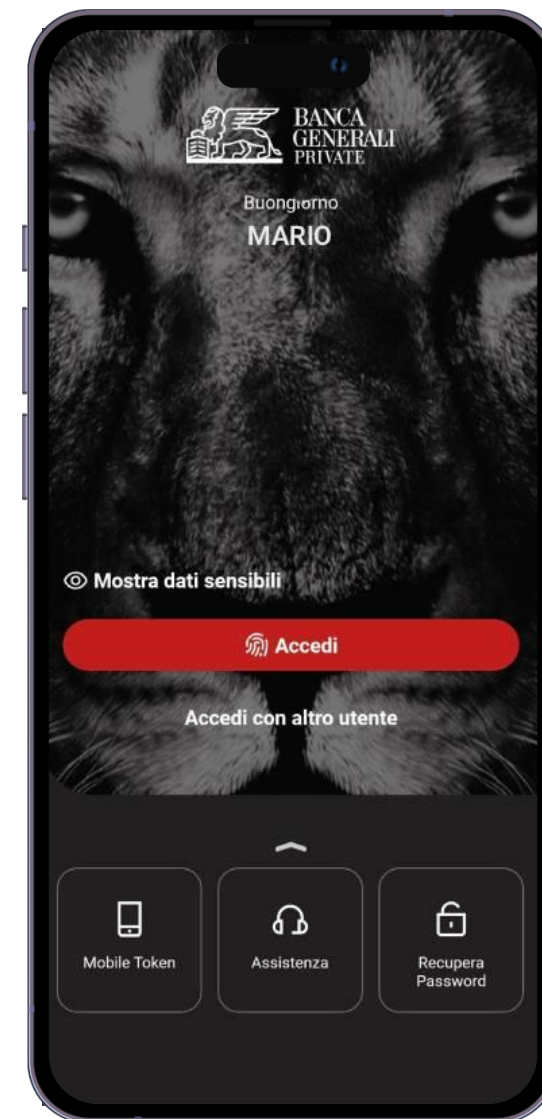
Al termine dell'operazione apparirà un messaggio di **conferma** e riceverai un **SMS** contenente un **codice segreto** di 5 cifre.

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

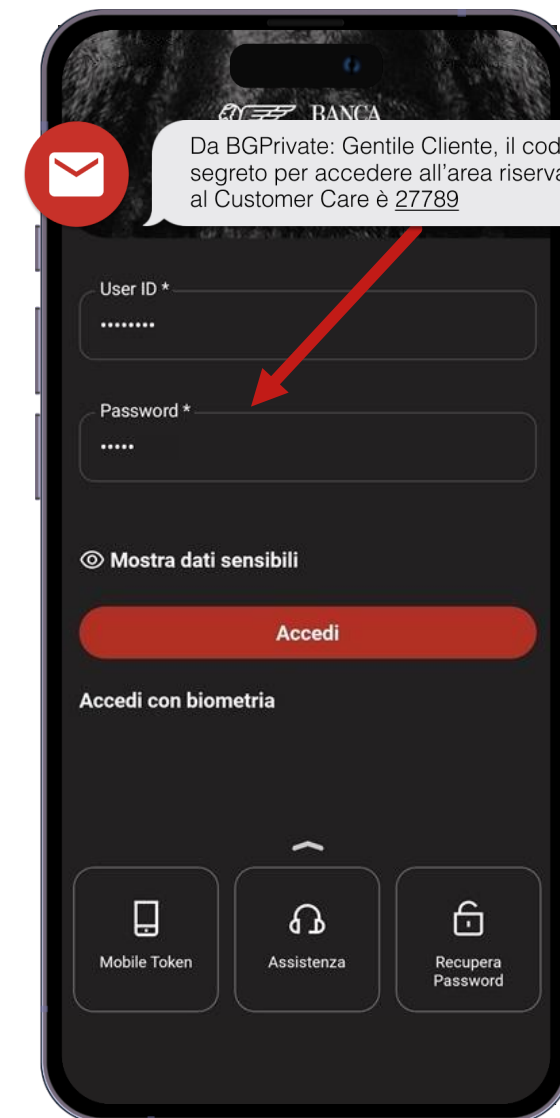
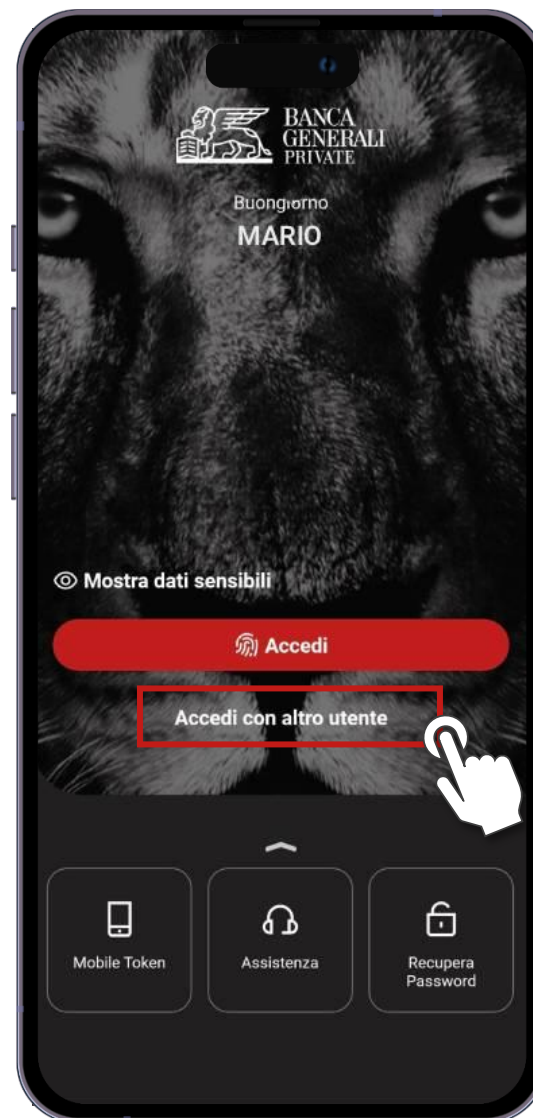


RECUPERA PASSWORD

LOGIN CON CODICE SEGRETO

Se utilizzi la **biometria** in accesso, clicca su **Accedi con altro utente**.*


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

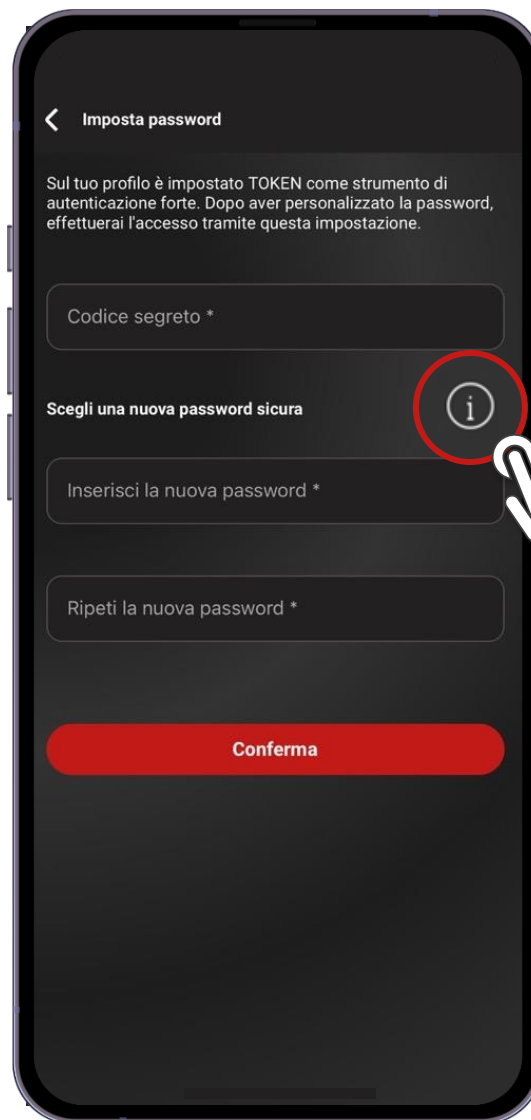


*in caso contrario, procedi direttamente con l'inserimento del codice segreto.

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  .



Imposta password

Sul tuo profilo è impostato TOKEN come strumento di autenticazione forte. Dopo aver personalizzato la password, effettuerai l'accesso tramite questa impostazione.

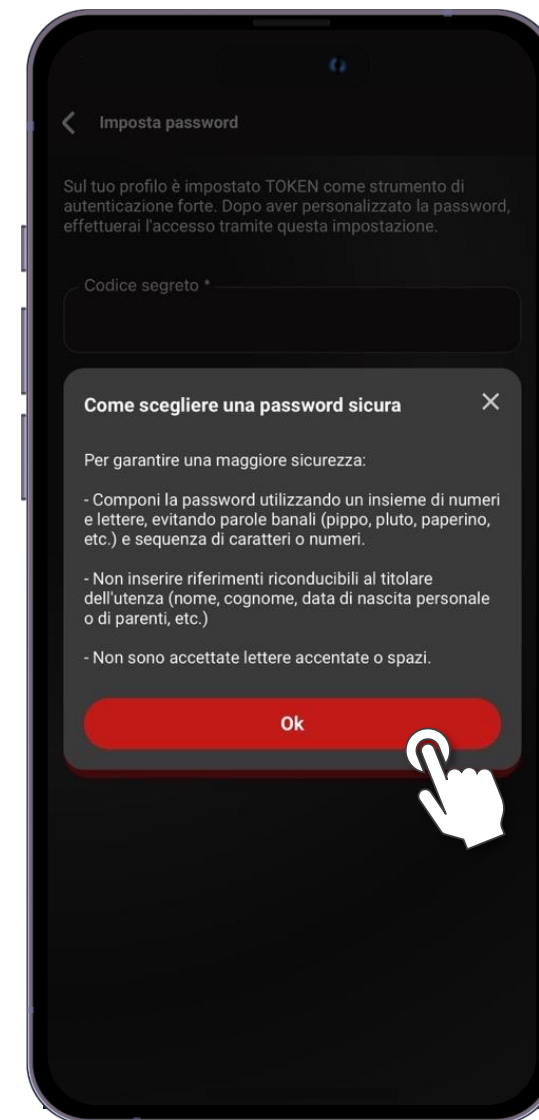
Codice segreto *

Scegli una nuova password sicura 

Inserisci la nuova password *

Ripeti la nuova password *


Conferma



Imposta password


Sul tuo profilo è impostato TOKEN come strumento di autenticazione forte. Dopo aver personalizzato la password, effettuerai l'accesso tramite questa impostazione.

Codice segreto *

Come scegliere una password sicura 

Per garantire una maggiore sicurezza:

- Componi la password utilizzando un insieme di numeri e lettere, evitando parole banali (pippo, pluto, paperino, etc.) e sequenza di caratteri o numeri.
- Non inserire riferimenti riconducibili al titolare dell'utenza (nome, cognome, data di nascita personale o di parenti, etc.)
- Non sono accettate lettere accentate o spazi.

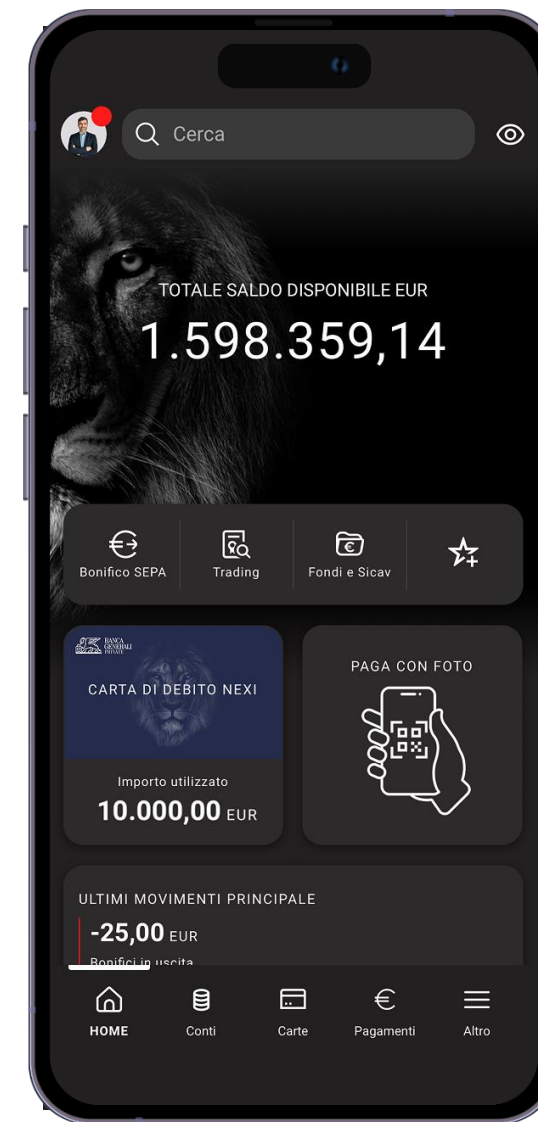
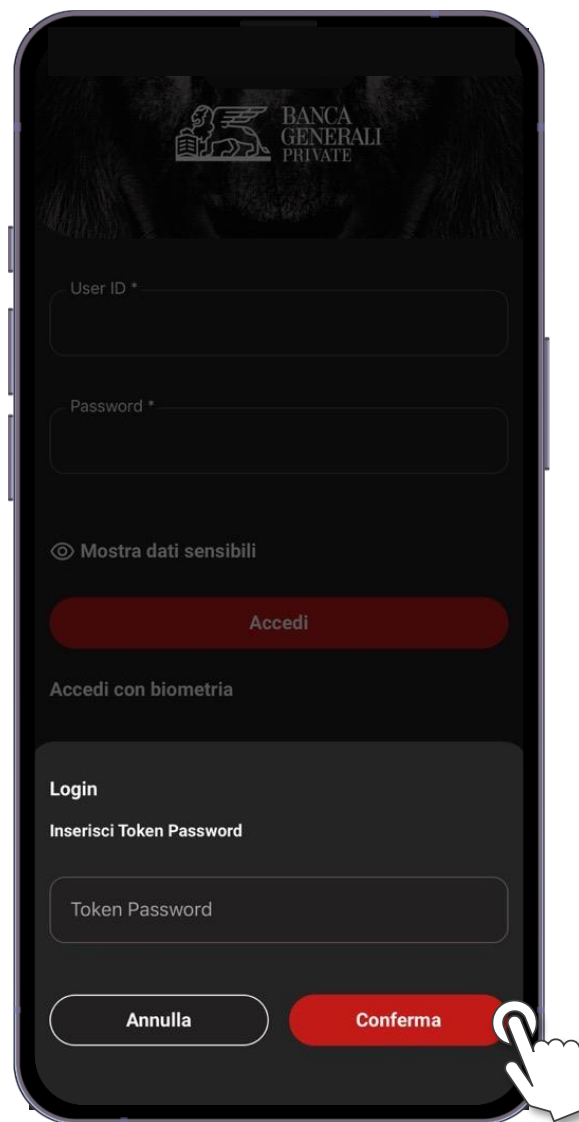
Ok 

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



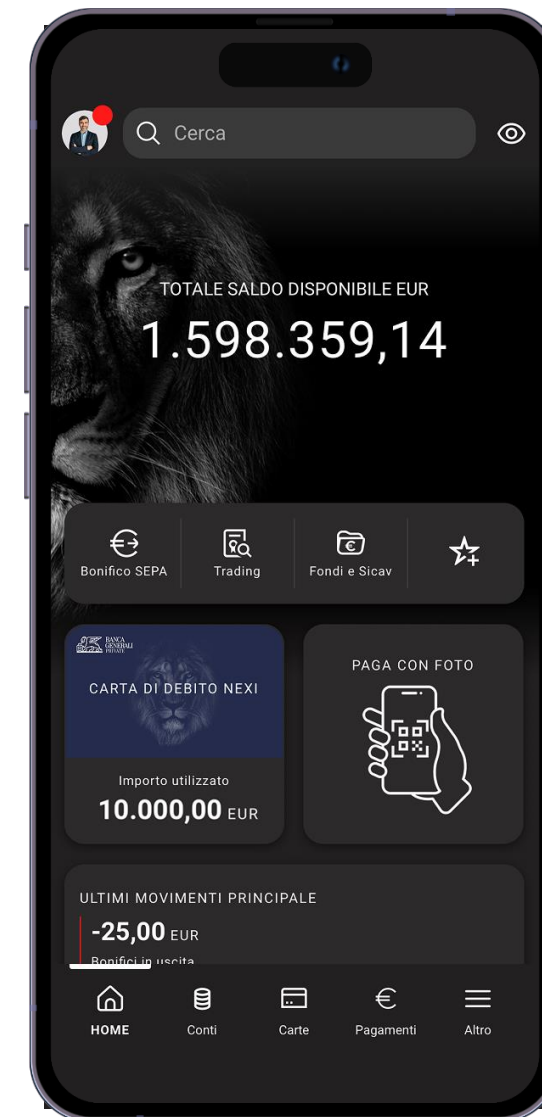
Ho Mobile Token associato al mio profilo ma non ho più disponibile App Mobile Banking per autorizzare la richiesta. Come posso fare?

- 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**.

