

RECUPERA PASSWORD

MANUALE OPERATIVO HOME BANKING

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



Un **recapito telefonico** registrato presso la Banca



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

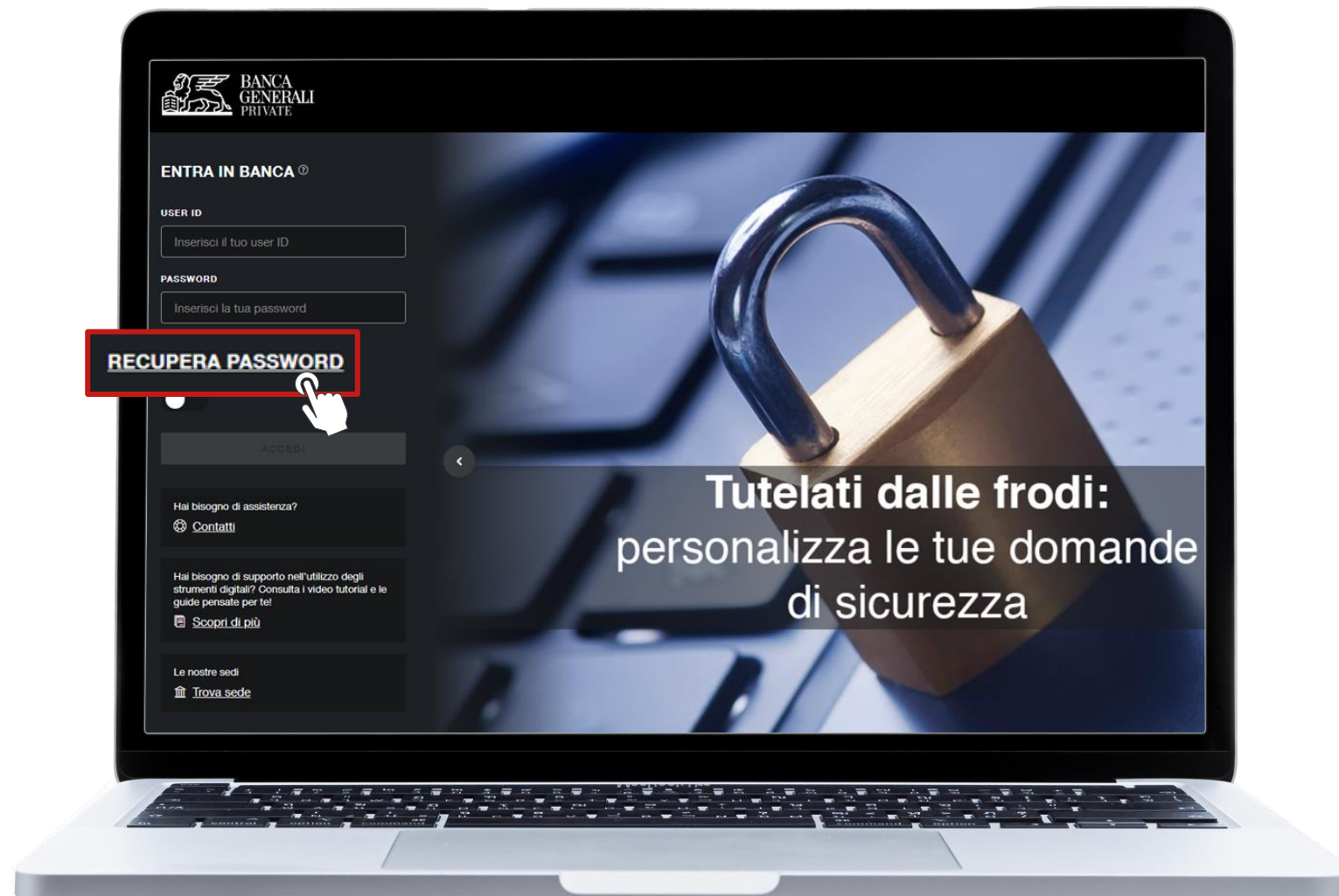


Mobile Token
o **Secure Call**

RECUPERA PASSWORD

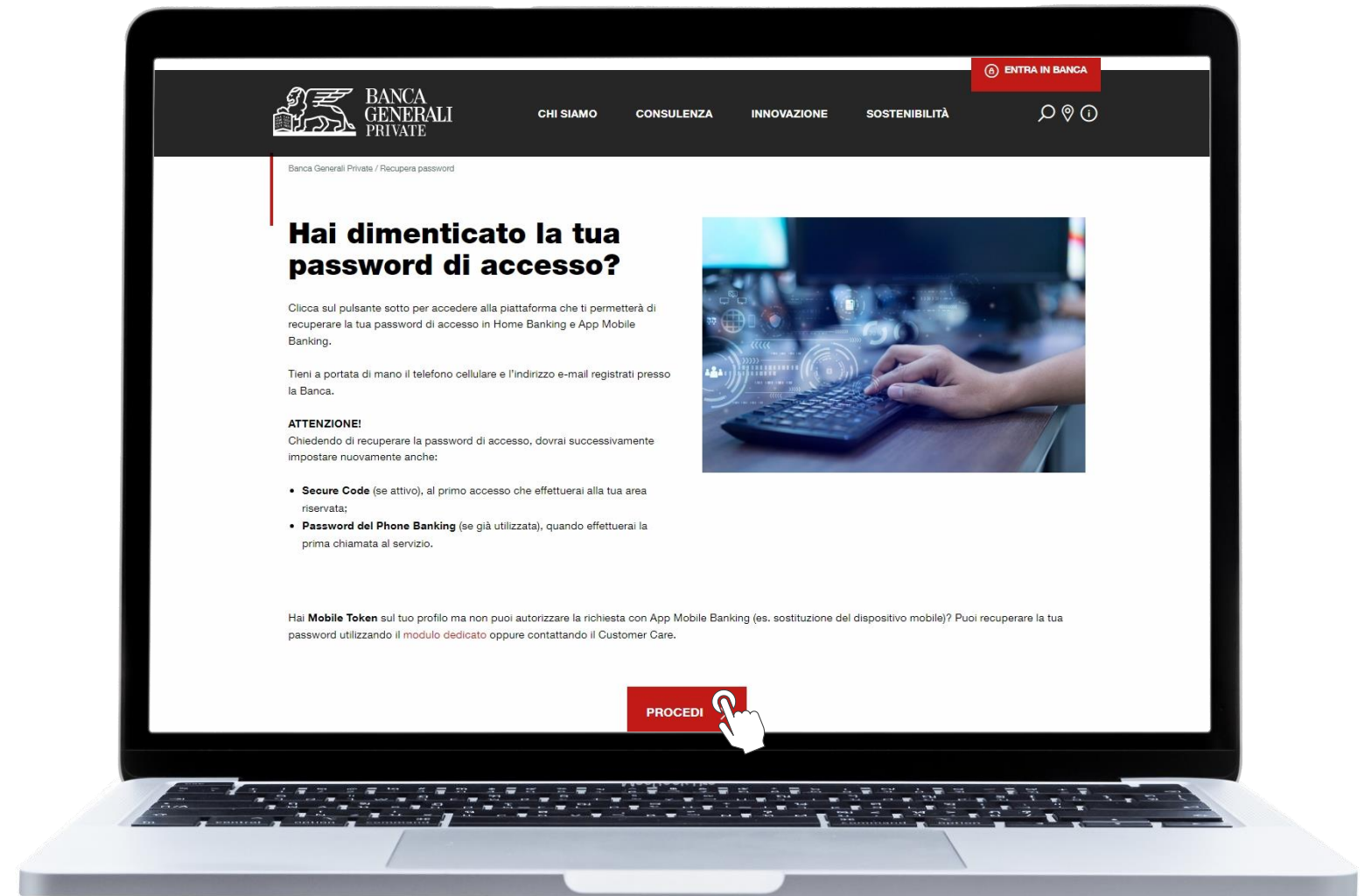
ACCESSO AL SERVIZIO (1/2)

Dalla pagina di **login** in Home Banking, clicca sul bottone dedicato.



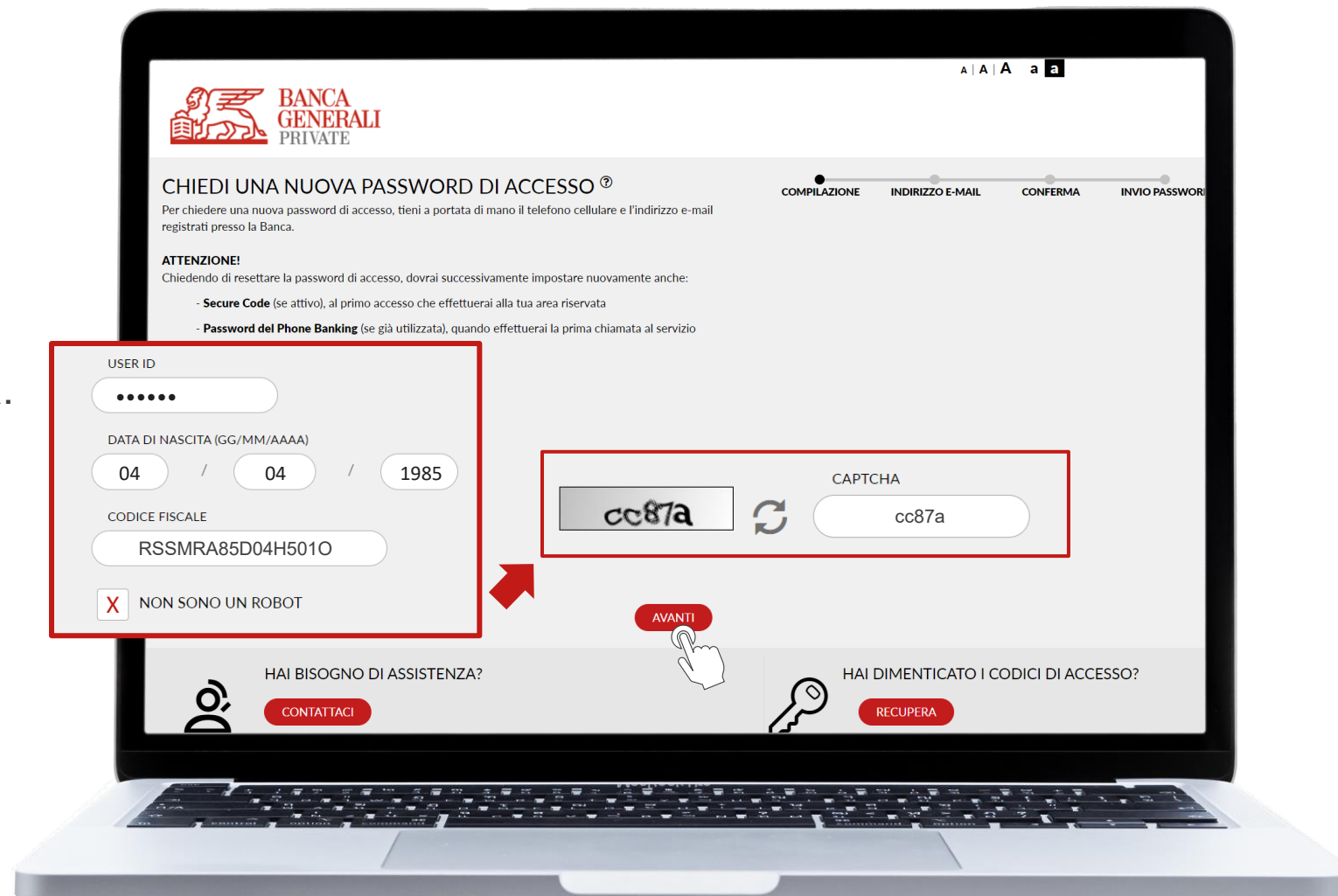
Il link ti condurrà alla pagina
Recupera Password del sito
www.bancageneraliprivate.it.

Clicca su **PROCEDI**.



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**.



BANCA GENERALI PRIVATE

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

COMPILAZIONE INDIRIZZO E-MAIL CONFERMA INVIO PASSWORD

USER ID
.....

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

CODICE FISCALE
RSSMRA85D04H501O

NON SONO UN ROBOT

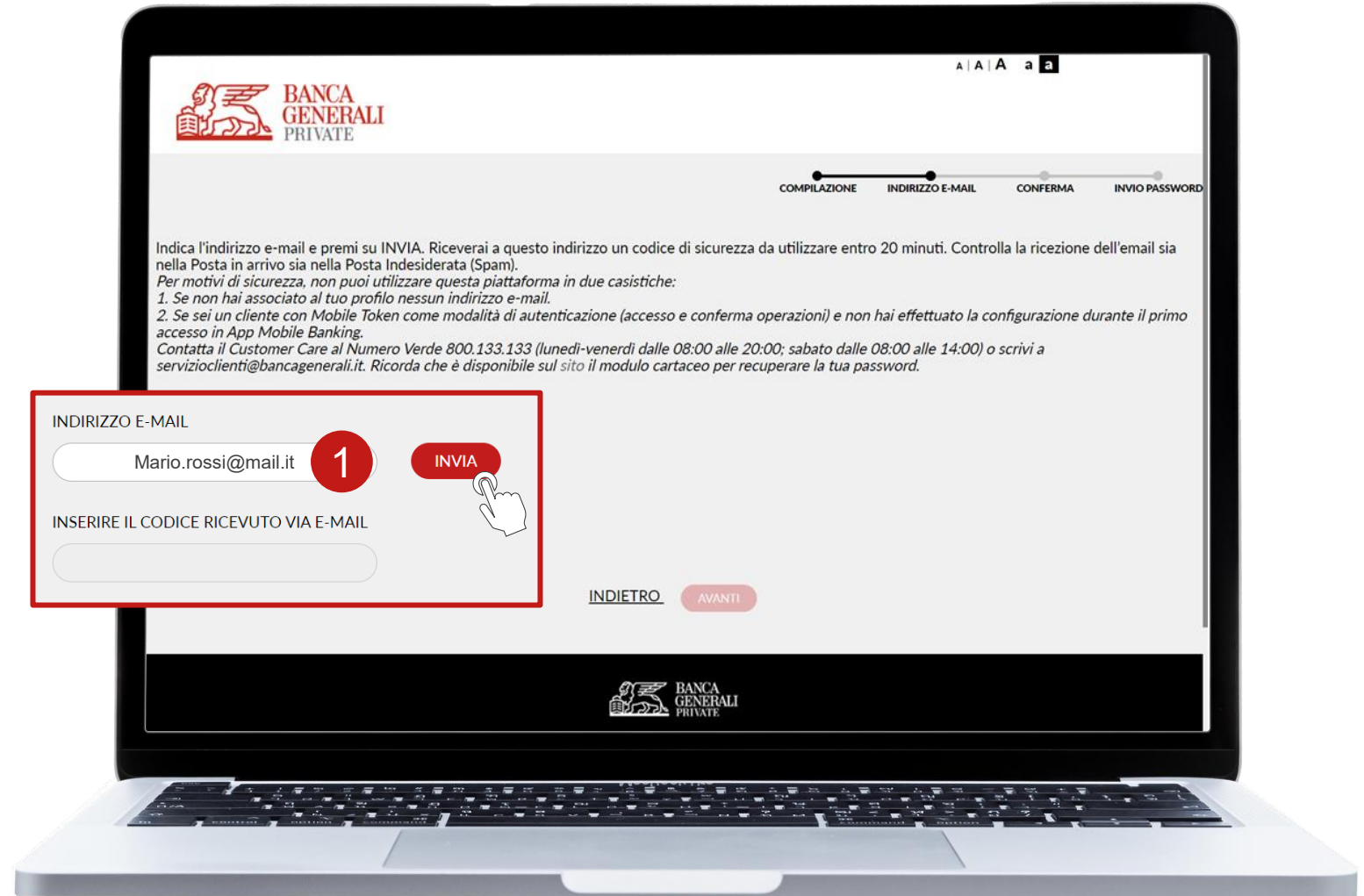
CAPTCHA
cc87a cc87a

AVANTI

HAI BISOGNO DI ASSISTENZA? CONTATTACI

HAI DIMENTICATO I CODICI DI ACCESSO? RECUPERA

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



INDIRIZZO E-MAIL

Mario.rossi@mail.it **1** **INVIA**

INSERIRE IL CODICE RICEVUTO VIA E-MAIL

INDIETRO AVANTI

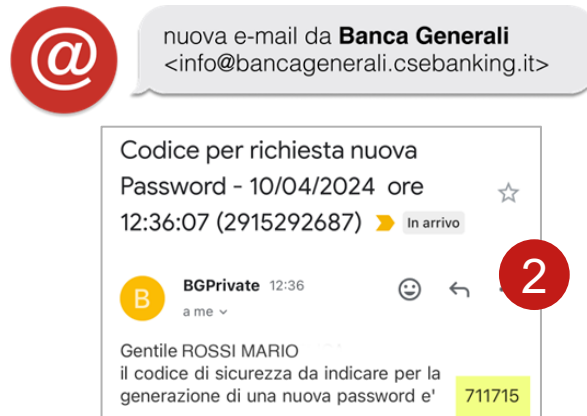
BANCA
GENERALI
PRIVATE

RECUPERA PASSWORD

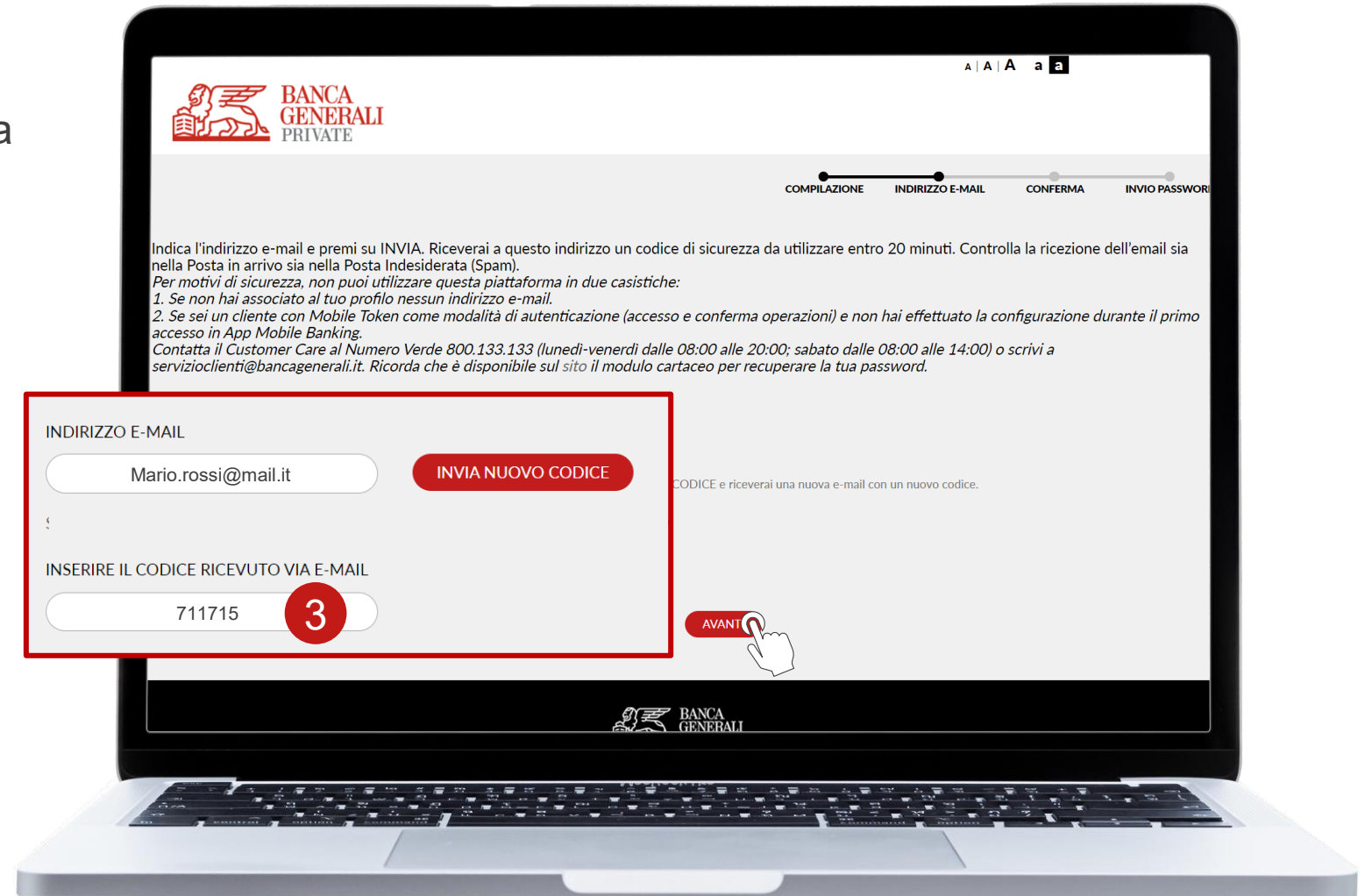
INDIRIZZO E-MAIL (2/2)

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**.



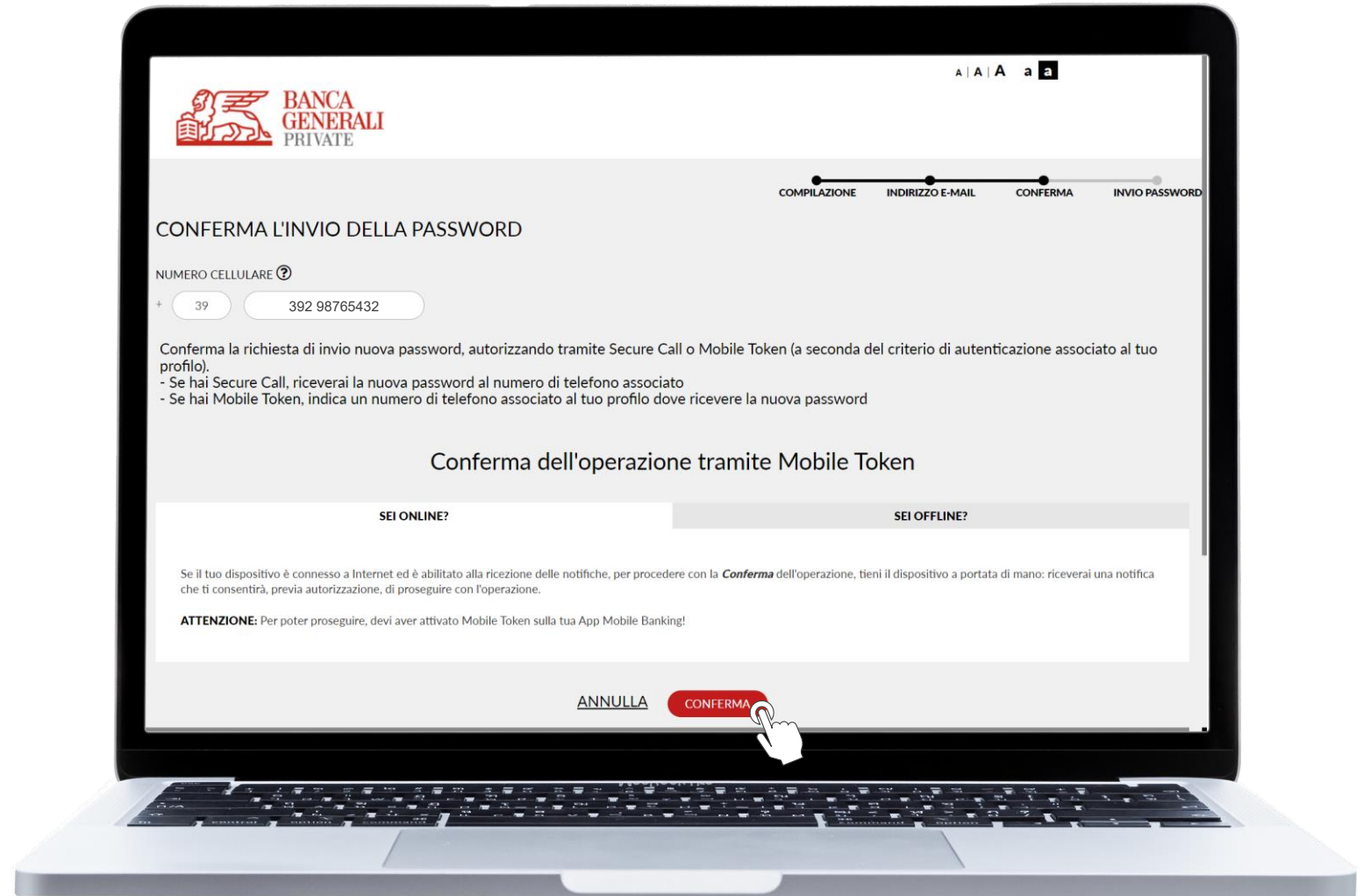
3. Inserisci il **codice** ricevuto via e-mail e clicca su **AVANTI**



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

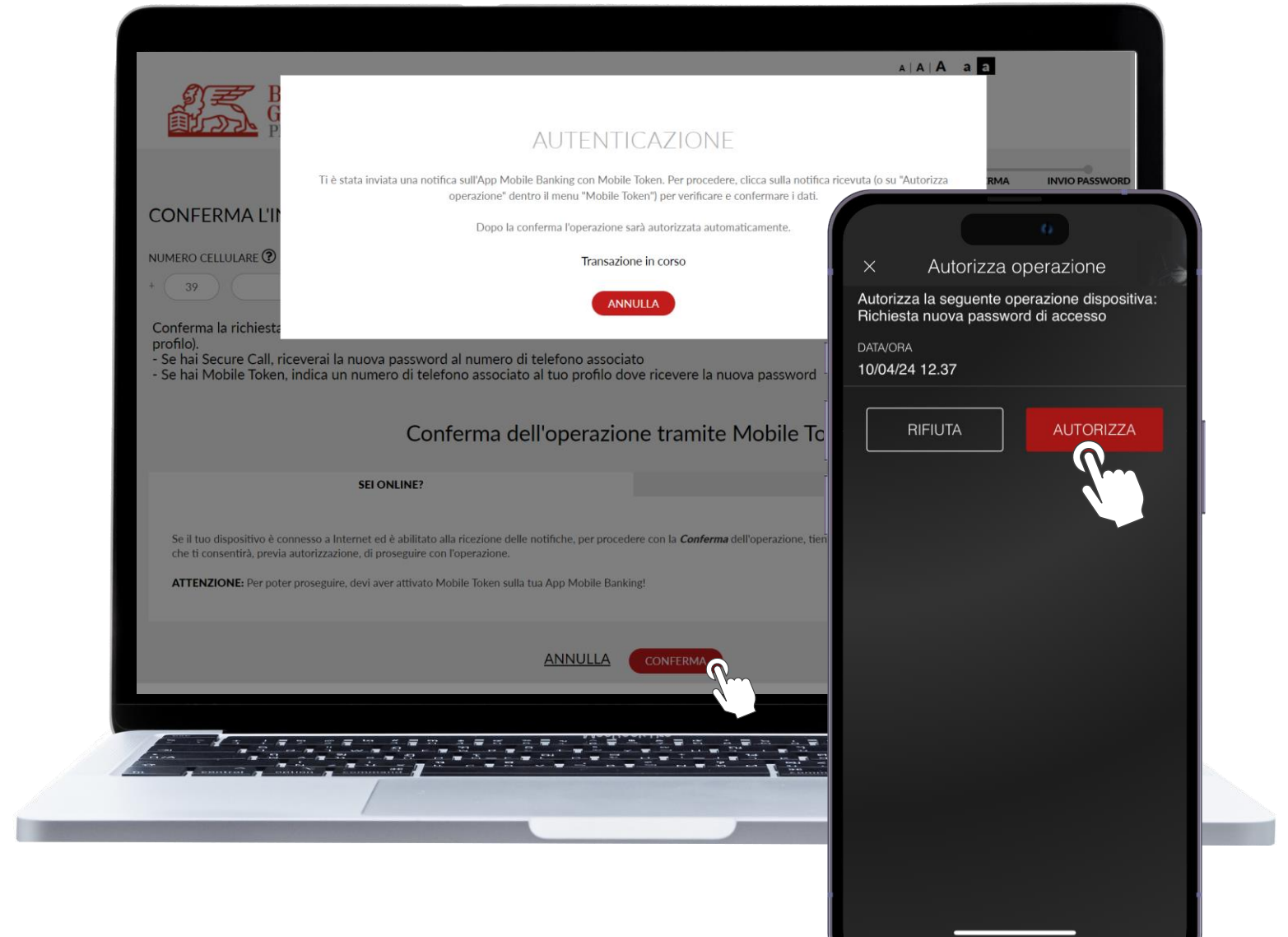
- Se hai **Mobile Token**, indica un numero di telefono associato al tuo profilo dove riceverai la tua nuova password
- Se hai **Secure Call**, riceverai la nuova password al numero di telefono associato.

Poi clicca su **CONFERMA** per procedere con l'operazione.



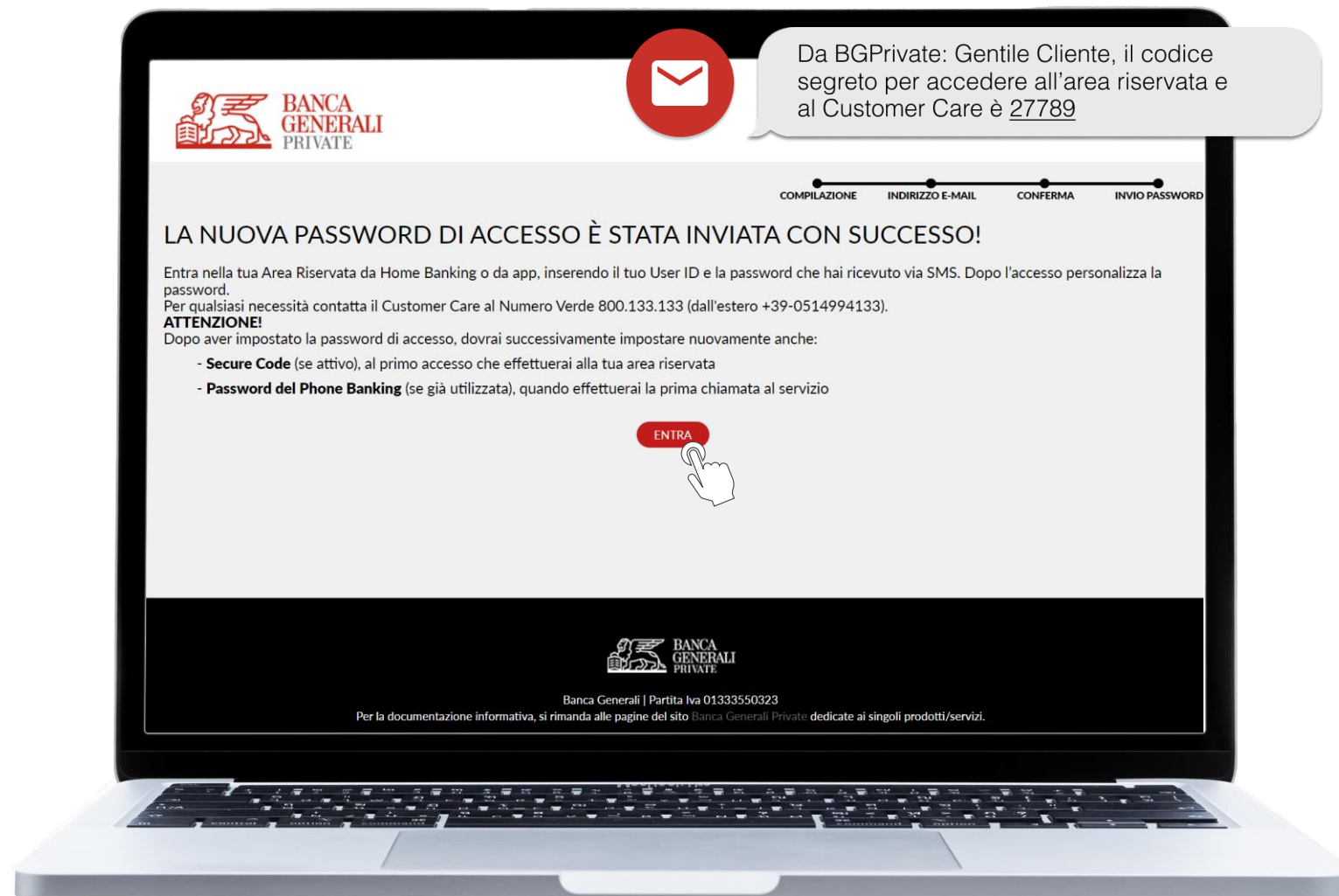
RECUPERA PASSWORD CONFERMA (2/2)

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



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

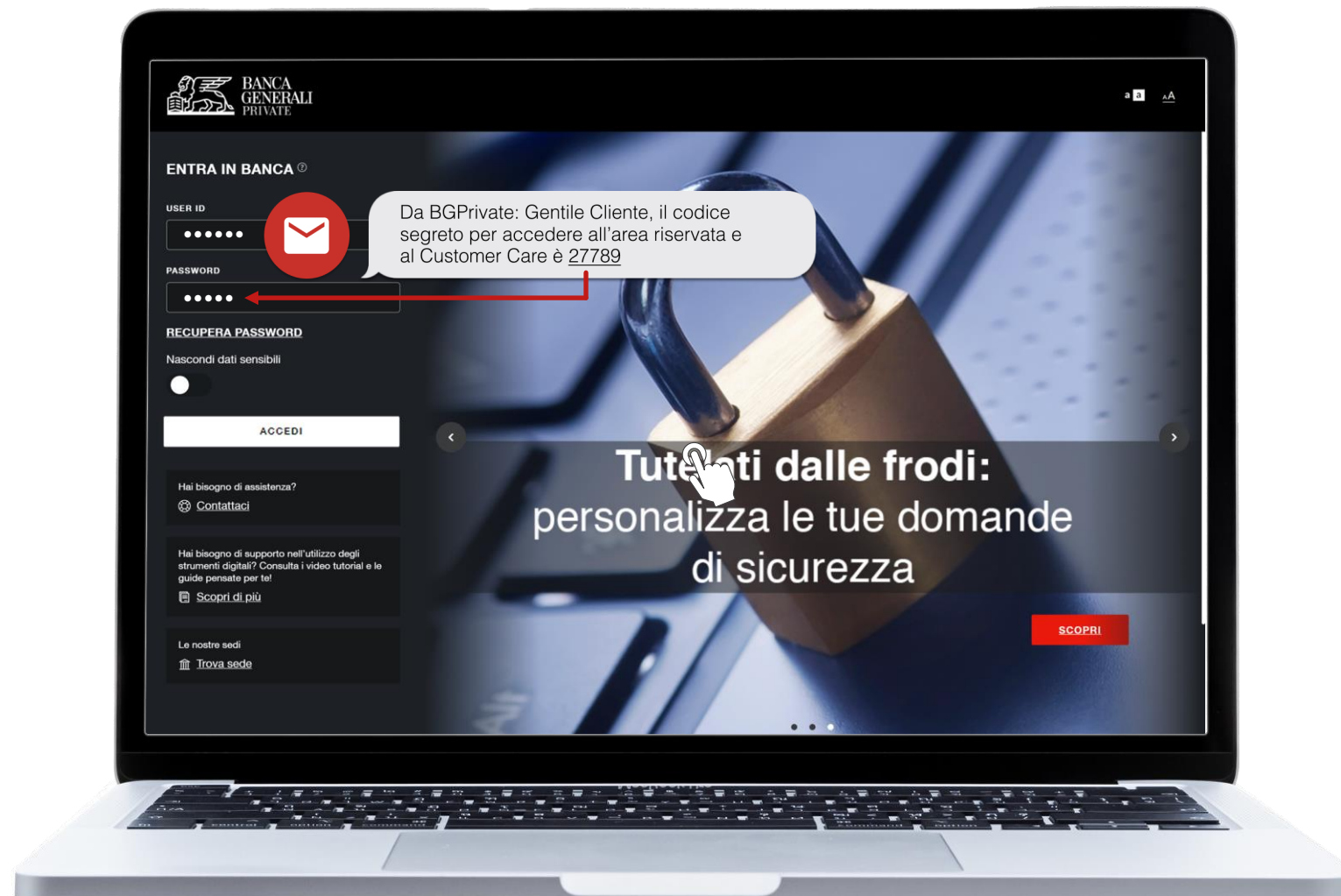
Clicca su **ENTRA** per completare l'operazione su Home Banking.



RECUPERA PASSWORD

LOGIN CON CODICE SEGRETO

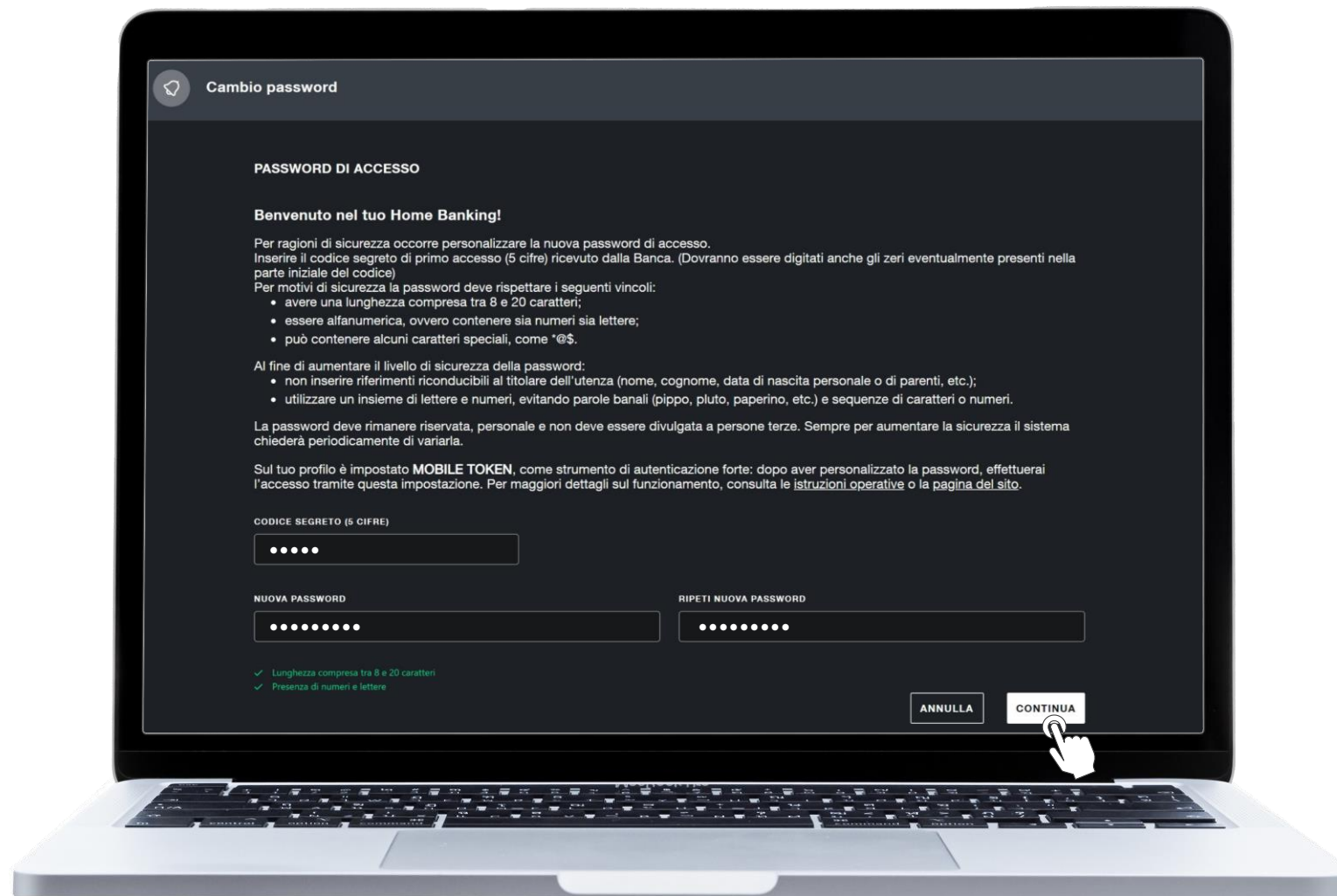
Inserisci ora **User ID** e il **codice segreto** ricevuto via SMS all'interno del campo **PASSWORD**.



RECUPERA PASSWORD

PERSONALIZZAZIONE NUOVA PASSWORD

Inserisci nuovamente il **codice segreto** e immetti la tua **nuova password** che deve rispettare i vincoli di sicurezza indicati in schermata.



Cambio password

PASSWORD DI ACCESSO

Benvenuto nel tuo Home Banking!

Per ragioni di sicurezza occorre personalizzare la nuova password di accesso. Inserire il codice segreto di primo accesso (5 cifre) ricevuto dalla Banca. (Dovranno essere digitati anche gli zeri eventualmente presenti nella parte iniziale del codice)

Per motivi di sicurezza la password deve rispettare i seguenti vincoli:

- avere una lunghezza compresa tra 8 e 20 caratteri;
- essere alfanumerica, ovvero contenere sia numeri sia lettere;
- può contenere alcuni caratteri speciali, come *@\$.

Al fine di aumentare il livello di sicurezza della password:

- non inserire riferimenti riconducibili al titolare dell'utenza (nome, cognome, data di nascita personale o di parenti, etc.);
- utilizzare un insieme di lettere e numeri, evitando parole banali (pippo, pluto, paperino, etc.) e sequenze di caratteri o numeri.

La password deve rimanere riservata, personale e non deve essere divulgata a persone terze. Sempre per aumentare la sicurezza il sistema chiederà periodicamente di variarla.

Sul tuo profilo è impostato **MOBILE TOKEN**, come strumento di autenticazione forte: dopo aver personalizzato la password, effettuerai l'accesso tramite questa impostazione. Per maggiori dettagli sul funzionamento, consulta le [istruzioni operative](#) o la [pagina del sito](#).

CODICE SEGRETO (5 CIFRE)

•••••

NUOVA PASSWORD

••••••••

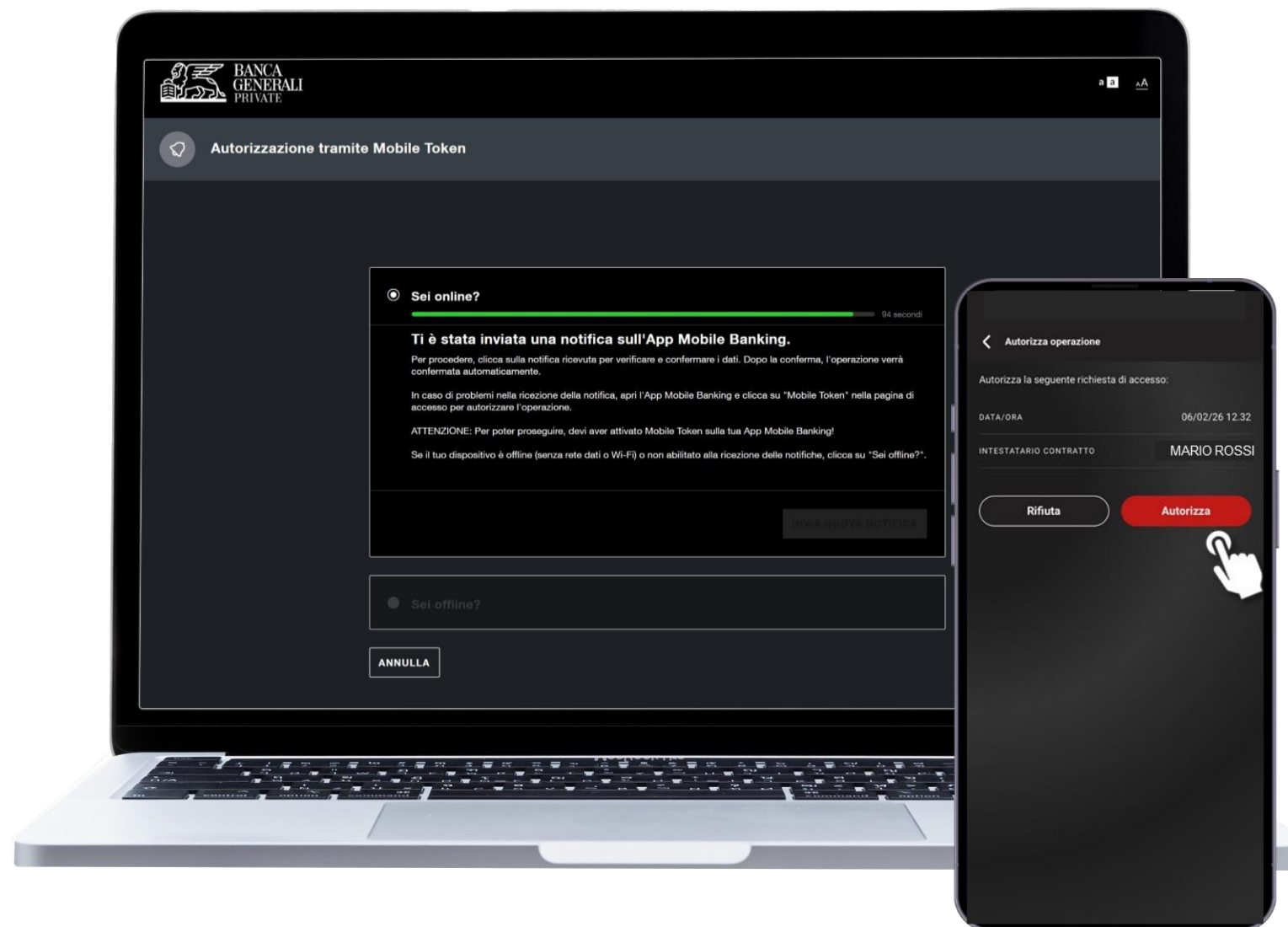
RIPETI NUOVA PASSWORD

••••••••

✓ Lunghezza compresa tra 8 e 20 caratteri
✓ Presenza di numeri e lettere

ANNULLA CONTINUA

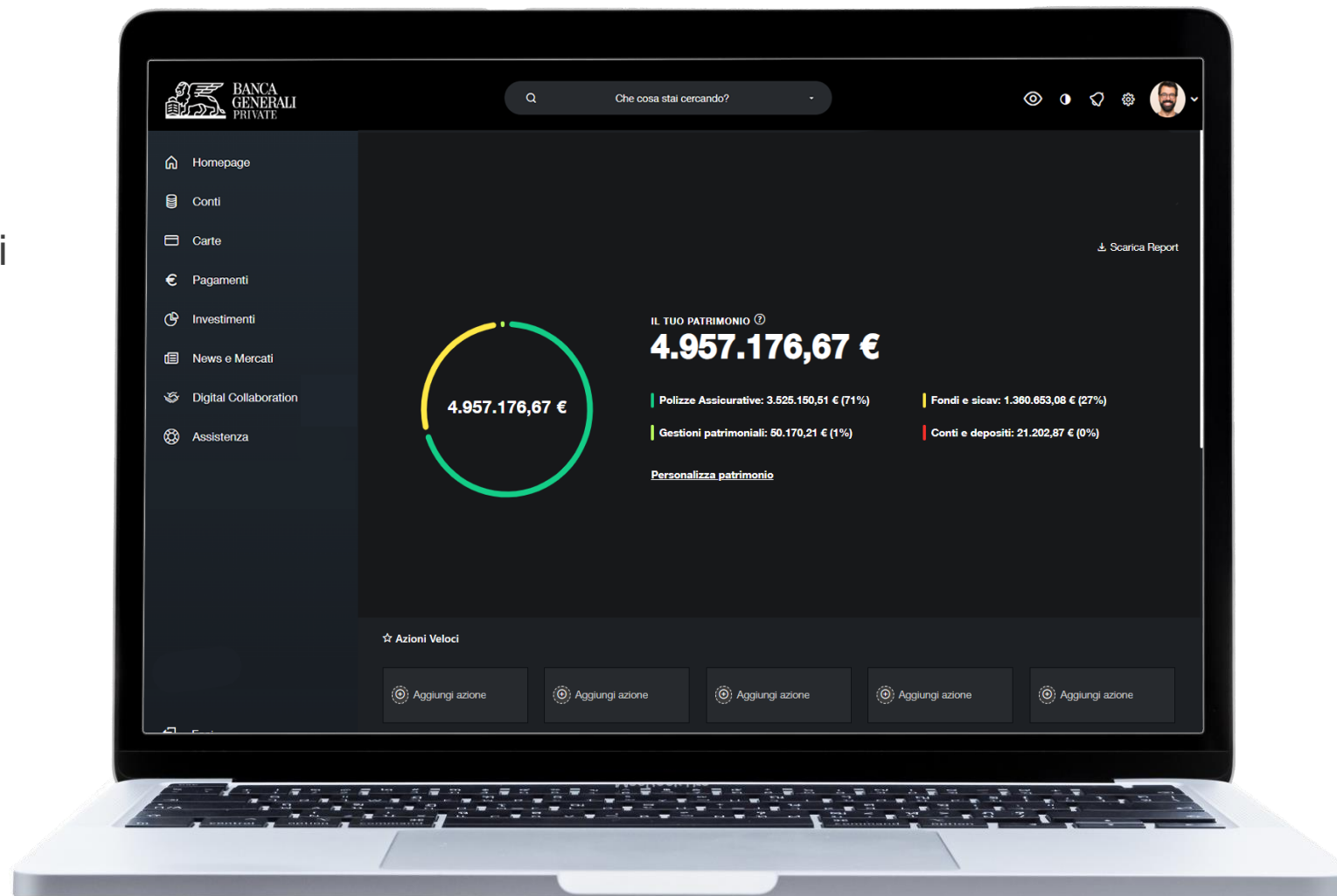
Conferma l'accesso in App con
Mobile Token o Secure Call.



Al termine dell'operazione, verrai indirizzato alla 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**.

