

# **MANUALE OPERATIVO**

## **ATTIVAZIONE MOBILE TOKEN**

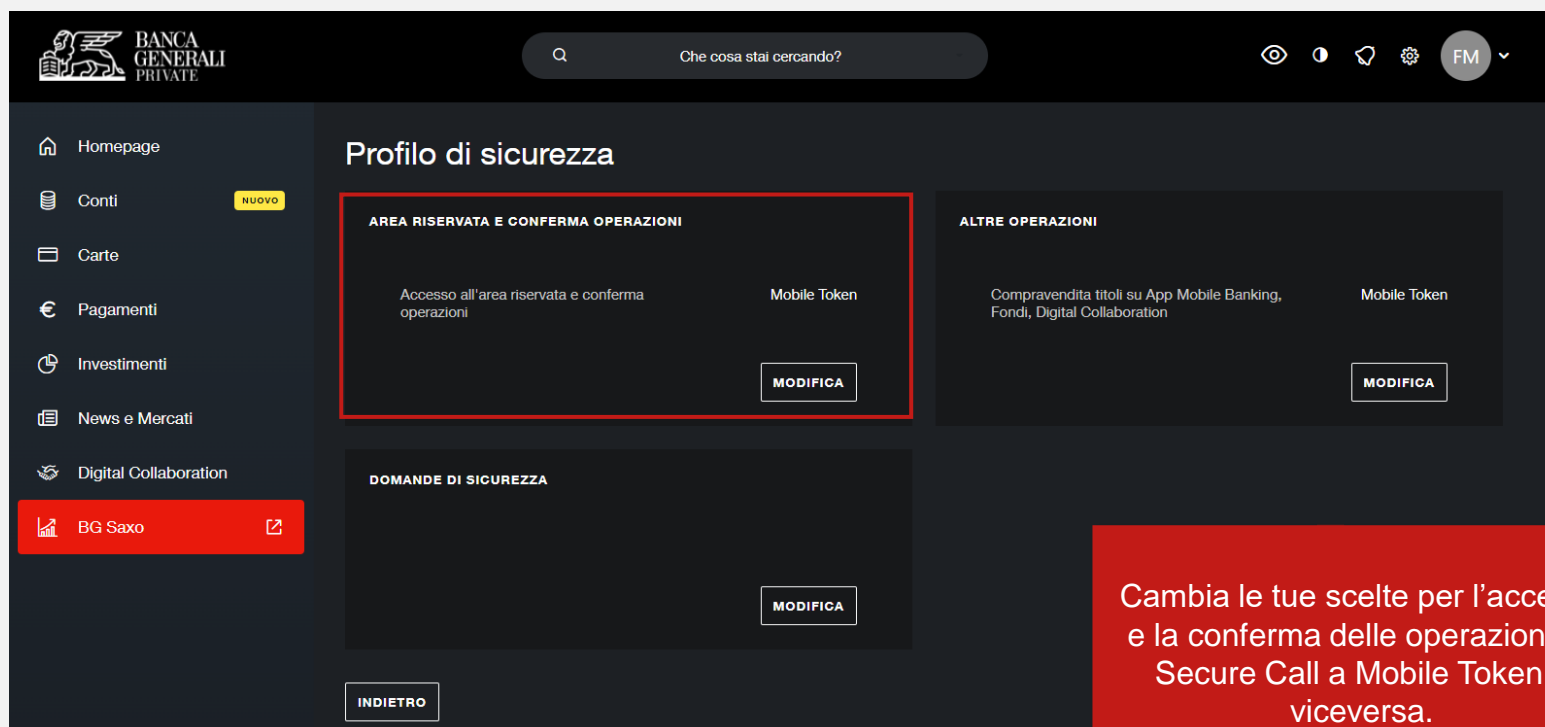
Giugno 2023

# COME SI ATTIVA MOBILE TOKEN

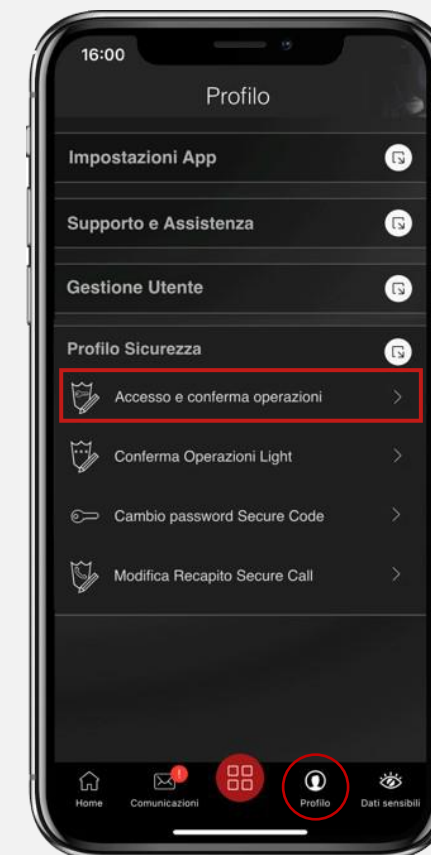
# MODIFICA DELLO STRUMENTO DI AUTENTICAZIONE

## IMPOSTAZIONI IN HOME BANKING

- ✓ Puoi modificare lo strumento associato al tuo profilo in qualsiasi momento nella tua Area Riservata:
  - ✓ In **Home Banking** da PC, utilizzando il seguente percorso: **Impostazioni > Profilo di sicurezza**
  - ✓ In **App Mobile Banking** da dispositivo mobile, al percorso **Profilo > Profilo Sicurezza**



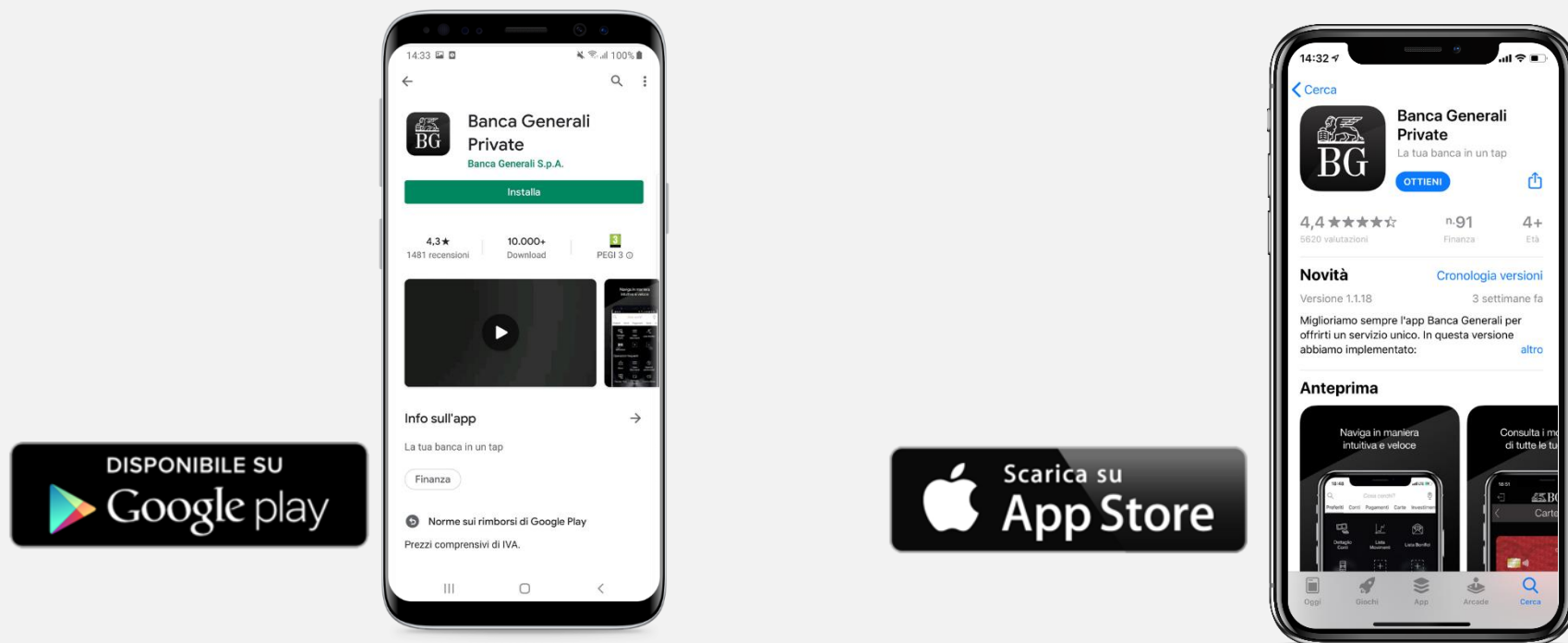
Cambia le tue scelte per l'accesso e la conferma delle operazioni da Secure Call a Mobile Token e viceversa.



# COME SI ATTIVA MOBILE TOKEN

## DOWNLOAD APP

- ✓ Se hai scelto Mobile Token o stai effettuando il tuo primo accesso, per finalizzare l'attivazione, è necessario scaricare l'app «**Banca Generali Private**» dallo store del tuo dispositivo mobile (App Store per iOS e Play Store per Android).



- ✓ Puoi attivare Mobile Token su **5 dispositivi differenti** (associati allo stesso utente).

# COME SI ATTIVA MOBILE TOKEN

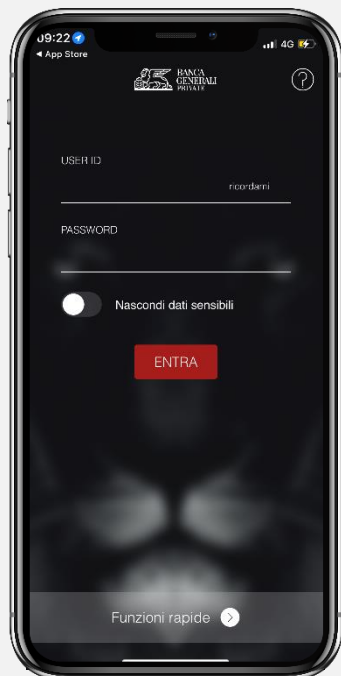
## PROCEDIMENTO DI ATTIVAZIONE

Dopo aver scaricato l'App sul tuo dispositivo, segui i passaggi che visualizzerai sullo schermo.



Se hai già l'App sul dispositivo, verifica sempre di aver installato l'**ultimo aggiornamento disponibile!**

### ACCESSO



- ✓ Accedi utilizzando il tuo codice User ID e la tua password\*.
- ✓ Se hai il riconoscimento biometrico attivo (perché non il tuo primo accesso in App), è sufficiente utilizzare l'impronta digitale oppure il riconoscimento del volto.

\* Se hai dimenticato la password, [clicca qui](#) per recuperarla. Se non ricordi l'User ID, chiama il Customer Care oppure utilizza la [modulistica dedicata](#).

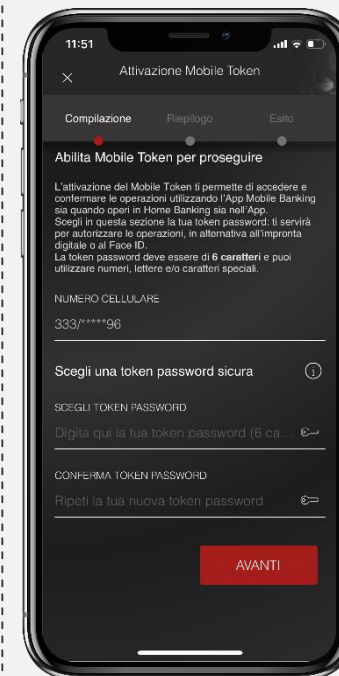
### CONSENSI



#### NOTIFICHE

Per procedere nella registrazione, devi autorizzare la ricezione delle notifiche. Potrai modificare le scelte fatte nella sezione del telefono «Impostazioni > Notifiche > Banca Generali» in qualsiasi momento.

### NUMERO CELLULARE



- ✓ Seleziona il numero di cellulare su cui ricevere il codice temporaneo, necessario per completare l'attivazione\*.
- ✓ Se hai avuto in passato Secure Call, il numero di cellulare è selezionabile tra quelli su cui è stato **attivato almeno una volta lo strumento**.

\* Se non è presente nessun numero, contatta il tuo Consulente, il nostro Customer Care oppure richiedi l'inserimento di un nuovo numero tramite [apposita modulistica](#).

# COME SI ATTIVA MOBILE TOKEN

## PROCEDIMENTO DI ATTIVAZIONE

### TOKEN PASSWORD



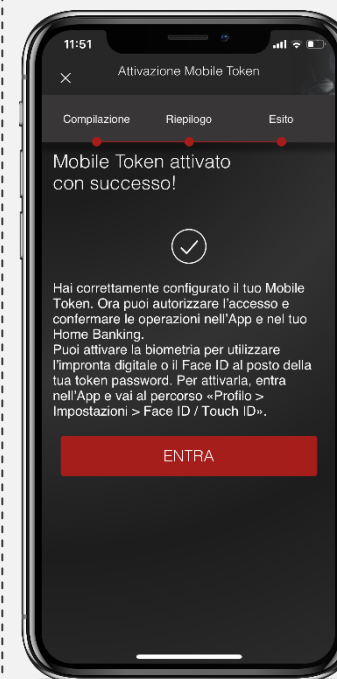
- ✓ Dovrai impostare la tua **Token Password**, che ti servirà per autorizzare gli accessi e le operazioni, in alternativa all'impronta digitale o al Face ID.
- ✓ La Token Password deve essere di **6 caratteri** e puoi utilizzare numeri, lettere e/o caratteri speciali.

### RICEZIONE SMS



- ✓ Al numero di cellulare indicato, arriverà un SMS con un codice temporaneo da inserire nel campo apposito nel secondo step.
- ✓ Se il codice non arriva, clicca su «Richiedi nuovo codice SMS».

### ACCESSO



- ✓ Dopo aver inserito il codice temporaneo, la procedura di attivazione è terminata e potrai **usare Mobile Token per accedere a tutte le piattaforme digitali di Banca Generali**.
- ✓ Puoi decidere di accedere direttamente all'App, cliccando su «Entra» e oppure puoi accedere in Home Banking dal tuo PC e ricevere una notifica push sull'App appena attivata!



Cosa succede se sei un Cliente con BG Token?



- ✓ L'App BG Token continuerà a funzionare, ma – per un corretto utilizzo e una migliore esperienza di navigazione – **ti consigliamo di disinstallarla da tutti i tuoi dispositivi.**



- ✓ Non dovrai effettuare alcuna modifica in Home Banking: il tuo profilo sarà automaticamente funzionante con lo strumento «Mobile Token».



- ✓ Al primo accesso nell'App Mobile Banking, ti verrà chiesto se vuoi procedere con l'attivazione del Mobile Token: prosegui per utilizzare una sola App per la conferma delle tue operazioni; se rifiuti, continuerai a ricevere le notifiche sull'App BG Token.

# COME SI ATTIVA MOBILE TOKEN

## RECUPERO PROCESSO DI ATTIVAZIONE

- ✓ Se non vuoi procedere all'attivazione del Mobile Token, puoi farlo in un momento successivo cliccando su «Non ora».
- ✓ Potrai riprendere l'attivazione in seguito, usando la **funzione «Mobile Token»**, disponibile nella pagina di **login**. Dopo aver inserito le credenziali o utilizzato la biometria, potrai ricominciare il processo di attivazione.

Vuoi attivare Mobile Token  
su questo dispositivo?

NON ORA

ATTIVA





# COME SI ATTIVA MOBILE TOKEN

## ATTIVAZIONE BIOMETRIA

Dopo aver effettuato l'attivazione del Mobile Token, entra nell'App Mobile Banking per abilitare la biometria tramite il pop-up visualizzato all'accesso oppure al seguente percorso: «*Profilo > Impostazioni App > Face ID/Touch ID*».

Puoi scegliere di attivare la biometria per\*:

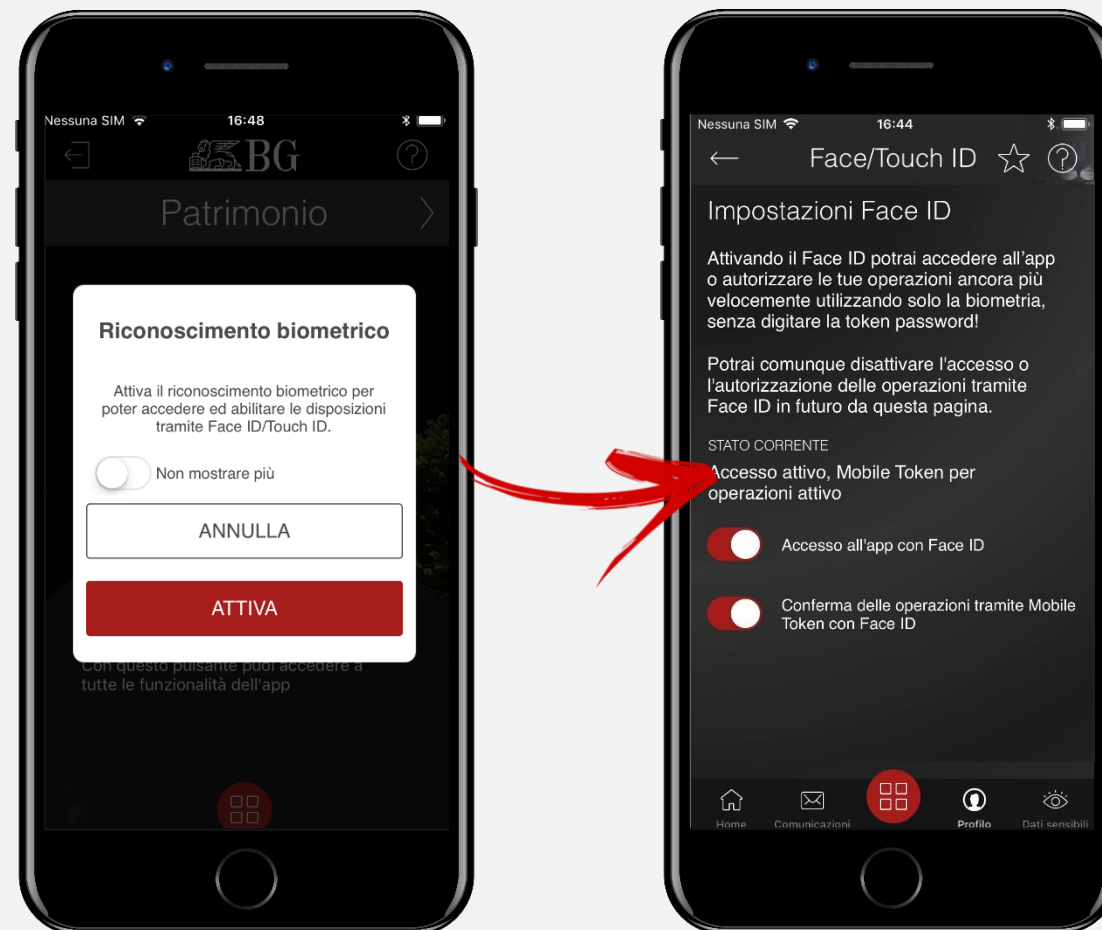
- ✓ **Accesso all'App**
- ✓ **Conferma delle operazioni**



Il Face ID è disponibile solo sui dispositivi Apple che supportano la funzionalità (es. da iPhone X in poi).

L'impronta digitale è disponibile su:

- Dispositivi Apple che non dispongono del Face ID;
- Dispositivi con Android 6.0 o superiore;
- Dispositivi con Samsung Android 4.2 o superiore.





Posso attivare Mobile Token per due utenze diverse sullo stesso dispositivo?

Se accedi all'Area Riservata con due utenze diverse **non** è possibile attivare Mobile Token per entrambi i profili sullo stesso dispositivo (es. due titolari di un rapporto cointestato che utilizzano lo stesso telefono).\*

### Cosa fare in questi casi?

#### Soluzione 1 – Utilizzo di un solo dispositivo

- Modifica lo strumento di autorizzazione per una delle due utenze verso Mobile Token
- Mantieni l'altra utenza su Secure Call

#### Soluzione 2 – Utilizzo di un altro dispositivo

- Passa entrambe le utenze su Mobile Token, ma attiva lo strumento su due dispositivi diversi



\* È invece possibile utilizzare Mobile Token su uno stesso dispositivo per due utenze diverse unicamente nel caso in cui tu disponga di credenziali di accesso come Rappresentante Legale per una Persona Giuridica e credenziali di accesso come Persona Fisica (entrambi aventi lo stesso CDG). In questo caso, è sufficiente effettuare un'unica attivazione dello strumento.



Cosa fare se hai dimenticato la Token Password inserita in fase di attivazione?

Se non ti ricordi più la tua Token Password, segui questi passaggi:

- ✓ Disinstalla l'App Mobile Banking dal dispositivo
- ✓ Vai sullo store, cerca «Banca Generali Private» e procedi con una nuova installazione dell'App
- ✓ Accedi con le tue credenziali
- ✓ Ti sarà chiesto di effettuare l'attivazione del Mobile Token: in questo modo potrai reimpostare la tua Token Password da utilizzare. Segui lo stesso processo di attivazione presente anche in questo manuale per poter nuovamente utilizzare lo strumento Mobile Token.

In caso di necessità puoi contattare il Customer Care di Banca Generali

Chiama il numero

**800.133.133**

Dall'estero

+39-0514994133

Un operatore risponde **dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.00** e il **sabato dalle 8.00 alle 14.00**. In tutti gli orari è disponibile l'assistente vocale BG Vale.

Scrivi a

**[servizioclienti@bancagenerali.it](mailto:servizioclienti@bancagenerali.it)**