

MANUALE OPERATIVO

CONFERMA OPERAZIONI

Novembre 2021



Se hai scelto **Secure Call**:

- ✓ Ti viene chiesto di effettuare una chiamata al numero verde **800.242.314** e ti vengono mostrati **due codici da inserire** (esclusivamente per i pagamenti relativi a conti e carte).
- ✓ Dopo aver digitato il primo codice, la voce registrata riepilogherà i dati dell'operazione che vuoi effettuare; se le informazioni saranno corrette, dovrai inserire il secondo codice per confermare i dati e concludere l'operazione. La chiamata terminerà in automatico (non utilizzare il tasto rosso).
- ✓ Il secondo codice non viene richiesto per:
 - Pagamenti F24
 - Revoche dei pagamenti stessi
 - Operazioni su Trading, Fondi e Sicav

N.B. Se sei all'estero, rispondi alla chiamata che riceverai e inserisci le cifre indicate sul sito.



CONFERMA DELLE OPERAZIONI IN HOME BANKING

MOBILE TOKEN



Se hai scelto **Mobile Token** puoi optare per:

a) **MODALITÀ ONLINE**: dopo aver cliccato su «Conferma», apri la notifica ricevuta sulla tua App Mobile Banking e **utilizza la biometria** (impronta digitale o face ID) per confermare l'accesso.

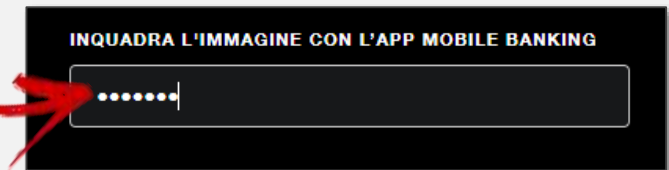
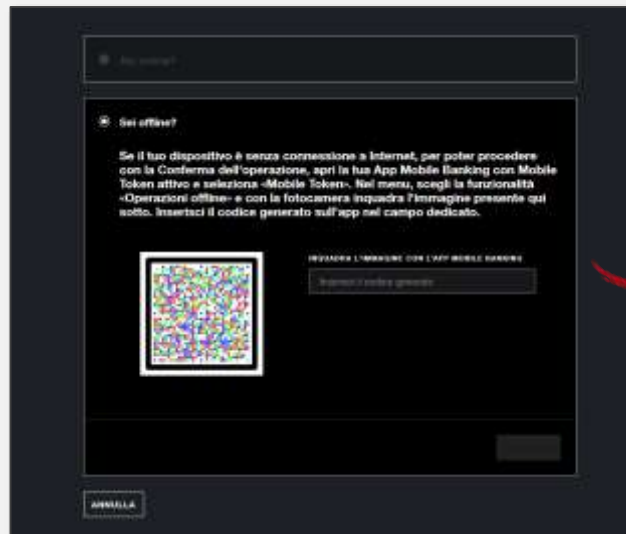


Se il tuo dispositivo non supporta il riconoscimento biometrico oppure non hai attivato questa funzionalità, dovrai inserire la Token Password scelta in fase di attivazione.



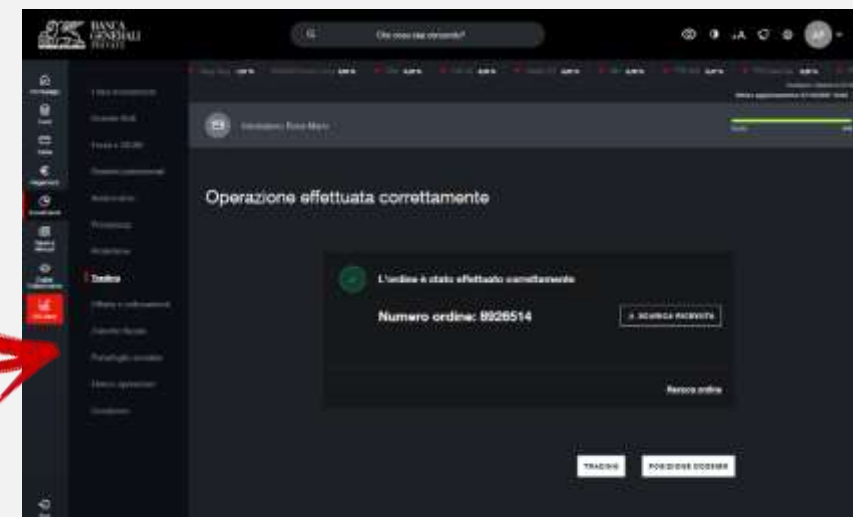
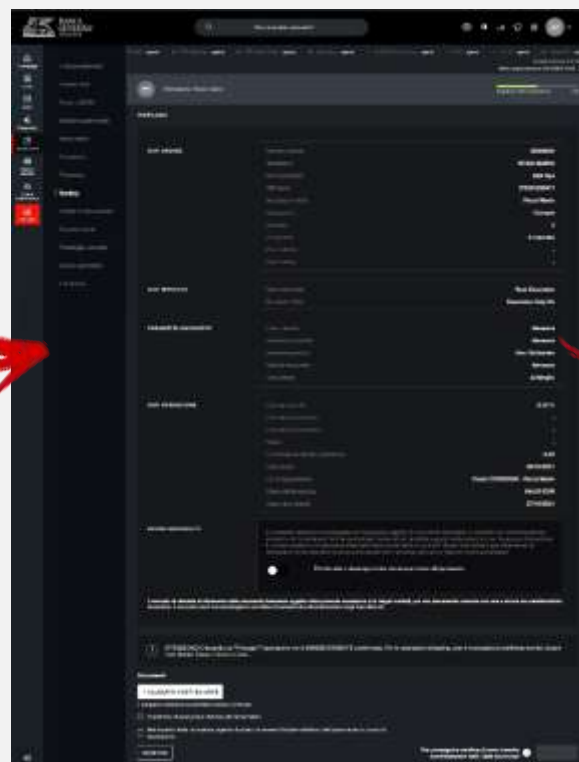
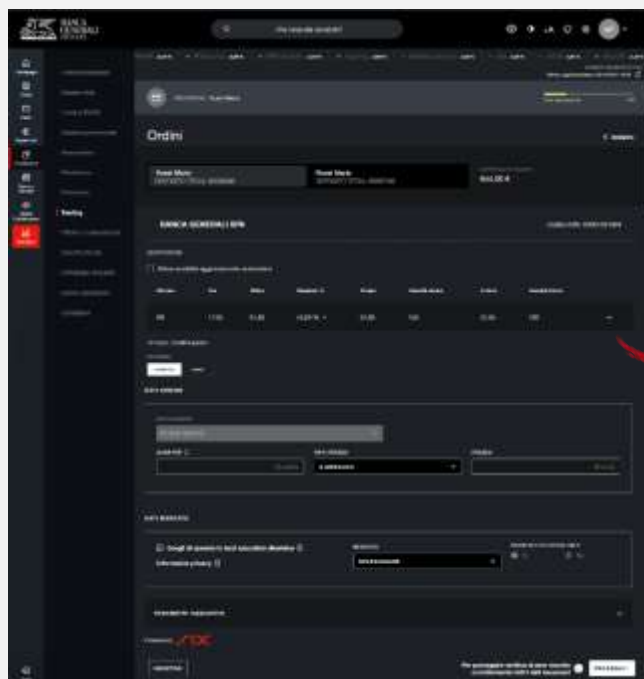
Se hai scelto **Mobile Token** puoi optare per:

b) **MODALITÀ OFFLINE** (se non hai connessione dati o Wi-Fi sul dispositivo): accedi alle funzionalità veloci del Mobile Token nella pagina di login dell'App Mobile Banking, scegli «Operazioni Offline» e inquadra il **QR Code** con la fotocamera del tuo dispositivo, per generare il codice da inserire sul PC.



COMPRAVENDITA TITOLI

Per l'operatività da Home Banking non è necessario utilizzare lo strumento di conferma associato al tuo profilo per questa tipologia di operazioni (Secure Call, Mobile Token o Secure Code). È sufficiente procedere alla conferma dalla pagina di riepilogo.





Se hai scelto **Secure Call**:

- ✓ Ti viene chiesto di effettuare una chiamata al numero verde **800.242.314** e ti vengono mostrati **due codici** (esclusivamente per i pagamenti relativi a conti e carte).
- ✓ **Il primo codice viene digitato in automatico**, se stai effettuando la chiamata dallo stesso dispositivo in cui stai utilizzando l'App. Successivamente la voce registrata riepilogherà i dati dell'operazione che hai inserito; se le informazioni saranno corrette, **dovrai inserire il secondo codice** per concludere l'operazione. La chiamata terminerà in automatico (non utilizzare il tasto rosso).
- ✓ Il secondo codice non viene richiesto per:
 - Pagamenti F24
 - Revoche dei pagamenti stessi
 - Operazioni su Trading, Fondi e Sicav

N.B. Se sei all'estero, rispondi alla chiamata che riceverai e inserisci le cifre indicate sull'app.



Codice di sicurezza
(primo codice):
digitato in automatico

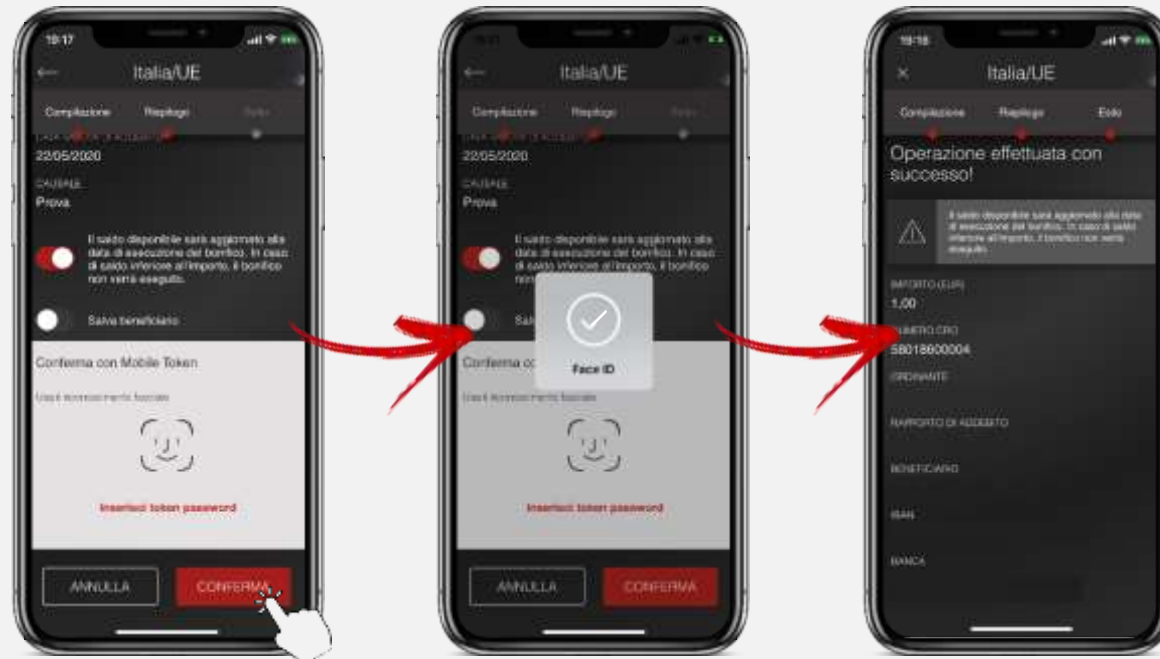
Codice
dell'operazione
(secondo codice):
da digitare manualmente





Se hai scelto **Mobile Token**

per confermare le operazioni sull'App Mobile Banking, dopo l'inserimento dei dati, clicca su «Conferma» e utilizza la tua biometria per confermare l'operazione.



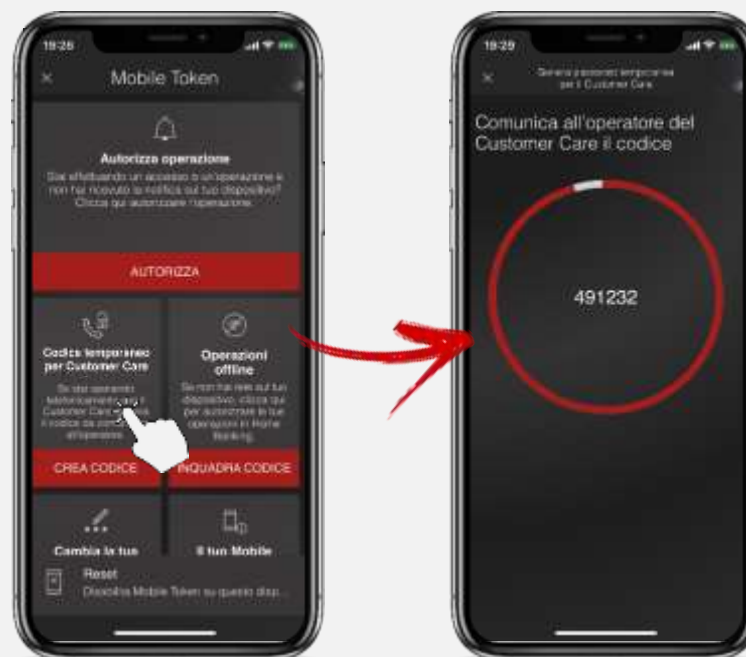
Se il tuo dispositivo non supporta il riconoscimento biometrico oppure non hai attivato questa funzionalità, dovrai inserire la Token Password scelta in fase di attivazione.



Solo se hai scelto **Mobile Token** e se è stato **aperto il conto in modalità digitale***

potrai utilizzare Mobile Token per autorizzare le disposizioni tramite Phone Banking.

In linea con un operatore del nostro Customer Care potrai, dopo aver dato le indicazioni dell'operazione, autorizzarla tramite la funzionalità veloce «*Codice temporaneo per Customer Care*» disponibile dalla pagina di login.



*Si intendono tutti i nuovi clienti che hanno utilizzato la piattaforma di apertura conto digitale in autonomia oppure a cui è stato aperto il conto digitalmente, scegliendo quindi l'invio digitale dei codici per l'accesso.

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