

Guida al recupero delle credenziali su Nexi Pay



Indice

1. Pagina di login	
• Selezione credenziale da recuperare	3
2. Recupero password	
• Modalità di recupero password	6
• Recupero password con Key6	8
• Recupero password con domanda di sicurezza	12
3. Recupero email	
• Modalità di recupero email	15
• Recupero email con Key6	17
• Recupero email con domanda di sicurezza	21
• Recupero email con password	24
4. Recupero solo password – credenziali salvate	
• Username salvato	27



1. Pagina di login

Selezione credenziale da recuperare

In caso di necessità, puoi recuperare le credenziali di accesso a Nexi Pay **direttamente dalla schermata di login**, toccando **“Hai dimenticato le credenziali?”**.

nexi
pay)))

Email

Password

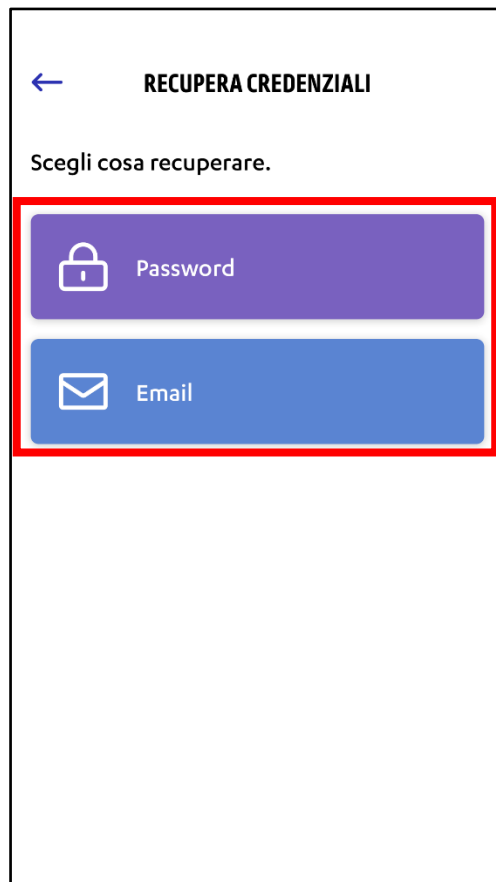
ENTRA

HAI DIMENTICATO LE CREDENZIALI?

[Trasparenza](#) [Privacy](#)



Tocca **"Password"** o **"Email"** in base alla credenziale che desideri recuperare.





Nella schermata che si apre, dovrai:

- Inserire codice fiscale
- Inserire data di nascita
- Premere **"Avanti"**

← RECUPERA PASSWORD ×

Inserisci il tuo codice fiscale e la tua data di nascita per visualizzare i metodi di recupero disponibili per te.

Codice fiscale

Codice fiscale

Data di nascita

Data di nascita

AVANTI



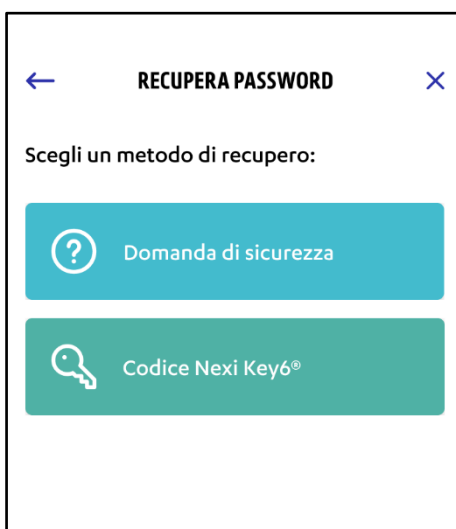
2. Recupero password

Modalità di recupero password

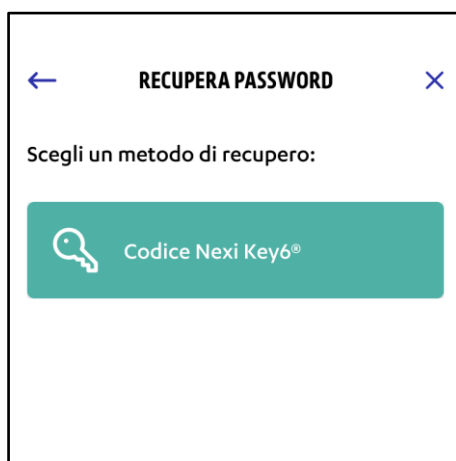
Se hai scelto **"Password"** come credenziale da recuperare, si possono aprire diverse schermate in base ai metodi di recupero che hai abilitato. Questi possono essere il **codice Key6**, oppure la **domanda di sicurezza**.

Di seguito sono presenti i modi in cui può apparire la schermata di selezione del metodo di recupero password.

- Utente in possesso di **codice Key6** + **domanda di sicurezza**



- Utente in possesso di **codice Key6**




- Utente in possesso di **domanda di sicurezza**



← **RECUPERA PASSWORD** ×

Scegli un metodo di recupero:

 Domanda di sicurezza



Recupero password con Key6

Premendo su **"Codice Nexi Key6"** verrai rimandato alla schermata di inserimento del numero di carta.

- Inserisci il **numero della carta Nexi**
- Premi **"Avanti"**

← RECUPERA PASSWORD ×

Inserisci il numero di carta.

Numero carta

AVANTI



- Inserisci il **codice Nexi Key6 associato alla carta**
- Premi **“Avanti”**

← **RECUPERA PASSWORD** ×

Inserisci il codice Nexi Key6® associato alla carta.

Inserisci il Codice Nexi Key6®

È il codice che utilizzi in aggiunta al codice di sicurezza temporaneo (OTP) per confermare i tuoi pagamenti online.

AVANTI



Per gli utenti con un solo numero di telefono e quelli con più numeri di telefono si apriranno schermate organizzate in modo simile. In entrambi i casi:

- Inserisci il **numero di telefono associato alla carta**
- Premi **"Avanti"**

← **RECUPERA PASSWORD** ×

Inserisci per intero il numero di cellulare indicato (+39 340****44).

Prefisso Numero di cellulare

🇮🇹 +39

Il numero di cellulare non risulta valido?
Riprova o contatta il Servizio Clienti.

AVANTI

← **RECUPERA PASSWORD** ×

Inserisci il tuo numero di cellulare.

Prefisso Numero di cellulare

🇮🇹 +39 ✓

Il numero di cellulare non risulta valido?
Riprova o contatta il Servizio Clienti.

AVANTI



All'apertura della nuova schermata **riceverai via SMS sul numero di telefono inserito una password provvisoria con cui accedere al portale.** Premi **"Accedi"** per tornare alla schermata di login. **In caso il messaggio non arrivi, controlla i messaggi spam e assicurati di non aver bloccato il numero di Nexi.**



Abbiamo inviato una password provvisoria al numero **+39 340****44**.
Utilizzala per effettuare l'accesso, quindi imposta una nuova password.

ACCEDI



Recupero password con domanda di sicurezza

Premendo su **“Domanda di sicurezza”** verrai rimandato alla schermata di inserimento della risposta. La domanda di sicurezza che apparirà sarà quella che hai scelto durante la procedura di registrazione del tuo account.

A questo punto dovrai:

- Inserire la **risposta nello spazio dedicato**
- Premere **“Avanti”**

← RECUPERA PASSWORD ×

Inserisci la risposta alla domanda di sicurezza che hai impostato in precedenza.

Domanda di sicurezza

Come si chiamava il tuo primo cane?

Scrivi qui la risposta

Scrivi qui la risposta

AVANTI



Per gli utenti con un solo numero di telefono e quelli con più numeri di telefono si apriranno schermate organizzate in modo simile. In entrambi i casi:

- Inserisci il **numero di telefono associato alla carta**
- Premi **"Avanti"**

← RECUPERA PASSWORD ×

Inserisci per intero il numero di cellulare indicato (+39 340****44).

Prefisso Numero di cellulare

🇮🇹 +39

Il numero di cellulare non risulta valido?
Riprova o contatta il Servizio Clienti.

AVANTI

← RECUPERA PASSWORD ×

Inserisci il tuo numero di cellulare.

Prefisso Numero di cellulare ⓘ

🇮🇹 +39 ✓

Il numero di cellulare non risulta valido?
Riprova o contatta il Servizio Clienti.

AVANTI



All'apertura della nuova schermata **riceverai via SMS sul numero di telefono inserito una password provvisoria con cui accedere al portale.** Premi **"Accedi"** per tornare alla schermata di login. **In caso il messaggio non arrivi, controlla i messaggi spam e assicurati di non aver bloccato il numero di Nexi.**



Abbiamo inviato una password provvisoria al numero **+39 340*****44**. Utilizzala per effettuare l'accesso, quindi imposta una nuova password.

ACCEDI

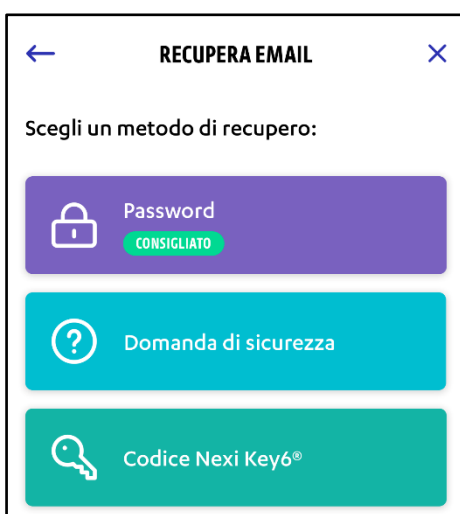
3. Recupero email

Modalità di recupero email

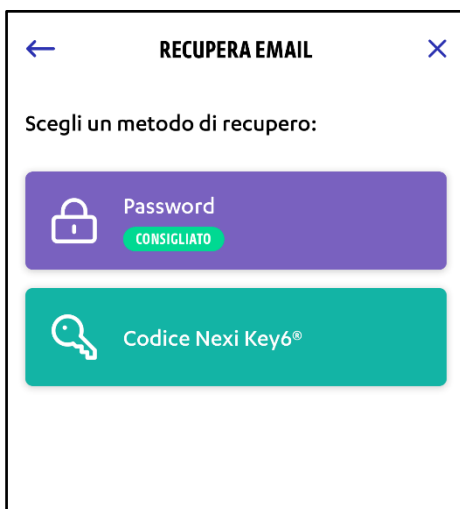
Se hai scelto **"Email"** come credenziale da recuperare, si possono aprire diverse schermate in base ai metodi di recupero che hai abilitato. Questi possono essere il **codice Key6**, la **domanda di sicurezza**, o il **recupero tramite password**.

Di seguito sono presenti i modi in cui può apparire la schermata di selezione del metodo di recupero email.

- Utente in possesso di **codice Key6 + domanda di sicurezza**

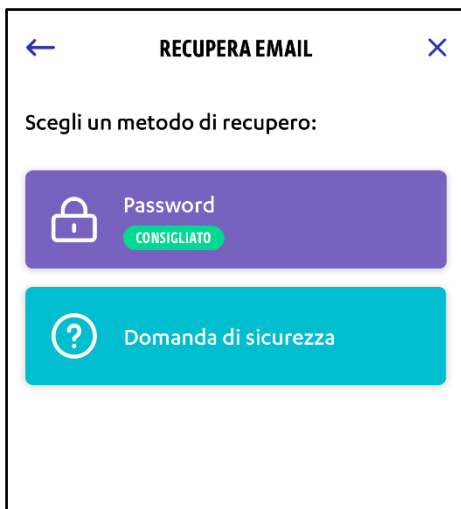


- Utente in possesso di **codice Key6**

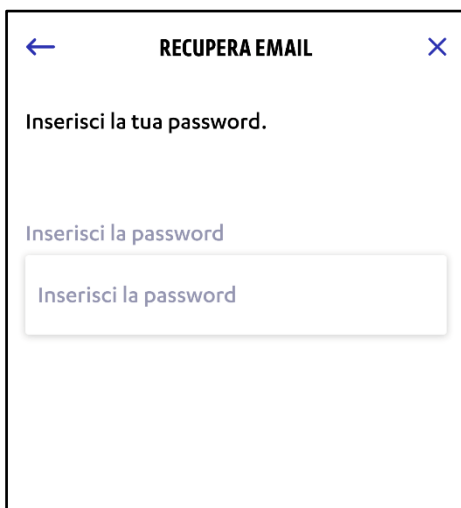




- Utente in possesso di **domanda di sicurezza**



- Utente non in possesso di **codice Key6 e domanda di sicurezza**



In base al metodo di recupero email scelto, **fai riferimento alla sezione corrispondente di questa guida.**

Nel caso **non si abbia codice Key6 e domanda di sicurezza**, riferisciti alla sezione di questa guida *Recupero email con password* a pagina 24.



Recupero email con Key6

Premendo **"Codice Nexi Key6"** verrai rimandato sulla schermata di inserimento del numero di carta.

- Inserisci il **numero della carta Nexi**
- Premi **"Avanti"**

← RECUPERA EMAIL ×

Inserisci il numero di carta.

Numero carta

AVANTI



- Inserisci il **codice Nexi Key6 associato alla carta**
- Premi **“Avanti”**

← RECUPERA EMAIL ×

Inserisci il codice Nexi Key6® associato alla carta.

Inserisci il Codice Nexi Key6®

È il codice che utilizzi in aggiunta al codice di sicurezza temporaneo (OTP) per confermare i tuoi pagamenti online.

AVANTI



Per gli utenti con un solo numero di telefono e quelli con più numeri di telefono si apriranno schermate organizzate in modo simile. In entrambi i casi:

- Inserisci il **numero di telefono associato alla carta**
- Premi **"Avanti"**

← RECUPERA EMAIL ×

Inserisci per intero il numero di cellulare indicato (+39 340****44).

Prefisso

🇮🇹 +39

Il numero di cellulare non risulta valido?
Riprova o contatta il Servizio Clienti.

AVANTI

← RECUPERA EMAIL ×

Inserisci il tuo numero di cellulare.

Prefisso

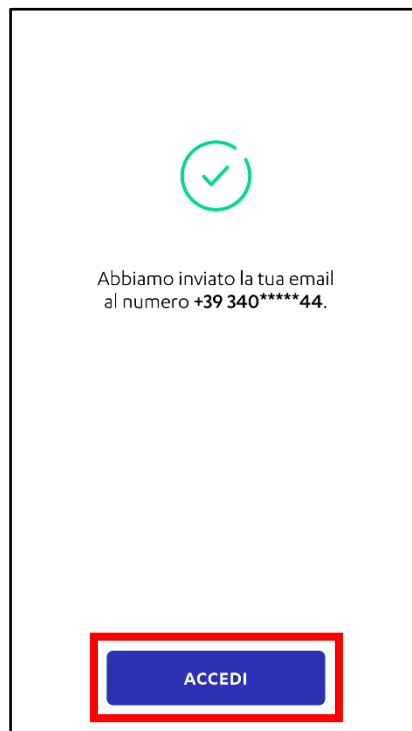
🇮🇹 +39 ✓

Il numero di cellulare non risulta valido?
Riprova o contatta il Servizio Clienti.

AVANTI



All'apertura della nuova schermata, **riceverai via SMS - sul numero di telefono inserito nel passaggio precedente- l'indirizzo email con cui accedi al portale.** Premi **"Accedi"** per tornare alla schermata di login. **In caso il messaggio non arrivi, controlla i messaggi spam e assicurati di non aver bloccato il numero di Nexi.**





Recupero email con domanda di sicurezza

Premendo su **“Domanda di sicurezza”** verrai rimandato alla schermata di inserimento della risposta. La domanda di sicurezza che apparirà sarà quella che hai scelto durante la procedura di registrazione del tuo account.

The screenshot shows a mobile application screen titled "RECUPERA EMAIL". At the top left is a back arrow, and at the top right is a close "X" icon. The main text reads: "Inserisci la risposta alla domanda di sicurezza che hai impostato in precedenza." Below this, the security question is displayed: "Domanda di sicurezza" followed by "Come si chiamava il tuo primo cane?". A text input field is provided with the placeholder text "Scrivi qui la risposta". At the bottom of the screen is a blue button labeled "AVANTI". Red boxes highlight the input field and the "AVANTI" button.



Per gli utenti con un solo numero di telefono e quelli con più numeri di telefono si apriranno schermate organizzate in modo simile. In entrambi i casi:

- Inserisci il **numero di telefono associato alla carta**
- Premi **“Avanti”**

← RECUPERA EMAIL ×

Inserisci per intero il numero di cellulare indicato (+39 340****44).

Prefisso Numero di cellulare

🇮🇹 +39

Il numero di cellulare non risulta valido?
Riprova o contatta il Servizio Clienti.

AVANTI

← RECUPERA EMAIL ×

Inserisci il tuo numero di cellulare.

Prefisso Numero di cellulare ⓘ

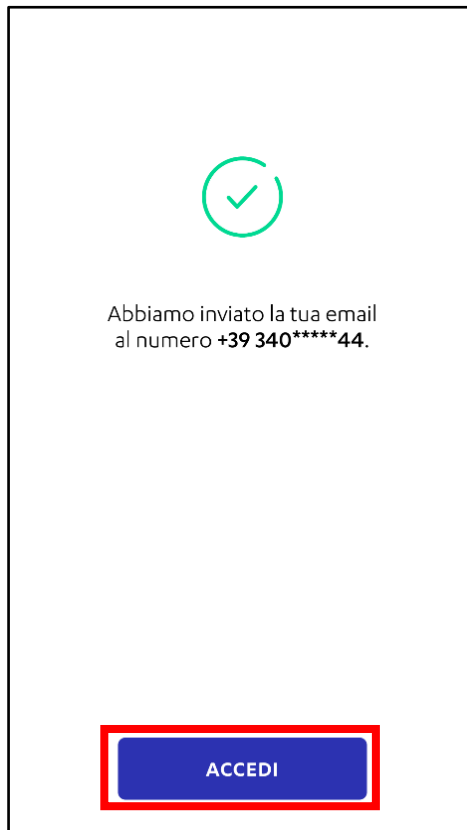
🇮🇹 +39 ▼

Il numero di cellulare non risulta valido?
Riprova o contatta il Servizio Clienti.

AVANTI



All'apertura della nuova schermata, **riceverai via SMS - sul numero di telefono inserito nel passaggio precedente- l'indirizzo email con cui accedi al portale.** Premi **"Accedi"** per tornare alla schermata di login. **In caso il messaggio non arrivi, controlla i messaggi spam e assicurati di non aver bloccato il numero di Nexi.**





Recupero email con password

Premendo su **"Password"**, oppure **non avendo abilitati il recupero tramite Key6 o domanda di sicurezza**, verrai rimandato alla schermata di inserimento della password.

- Inserisci la **password**
- Premi **"Avanti"**

← RECUPERA EMAIL ×

Inserisci la tua password.

Inserisci la password

Inserisci la password

AVANTI



Per gli utenti con un solo numero di telefono e quelli con più numeri di telefono si apriranno schermate organizzate in modo simile. In entrambi i casi:

- Inserisci il **numero di telefono associato alla carta**
- Premi **“Avanti”**

← **RECUPERA EMAIL** ×

Inserisci per intero il numero di cellulare indicato (+39 340*****44).

Prefisso

🇮🇹 +39

Il numero di cellulare non risulta valido?
Riprova o contatta il Servizio Clienti.

AVANTI

← **RECUPERA EMAIL** ×

Inserisci il tuo numero di cellulare.

Prefisso ⓘ

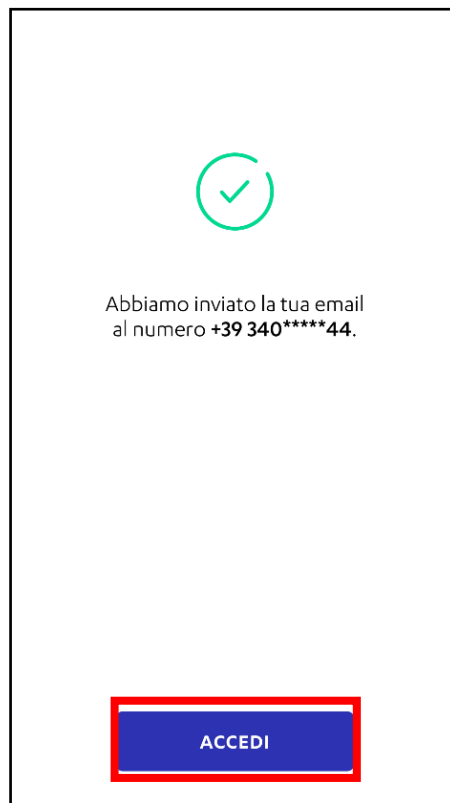
🇮🇹 +39 ▾

Il numero di cellulare non risulta valido?
Riprova o contatta il Servizio Clienti.

AVANTI



All'apertura della nuova schermata, **riceverai via SMS - sul numero di telefono inserito nel passaggio precedente- l'indirizzo email con cui accedi al portale.** Premi **"Accedi"** per tornare alla schermata di login. **In caso il messaggio non arrivi, controlla i messaggi spam e assicurati di non aver bloccato il numero di Nexi.**

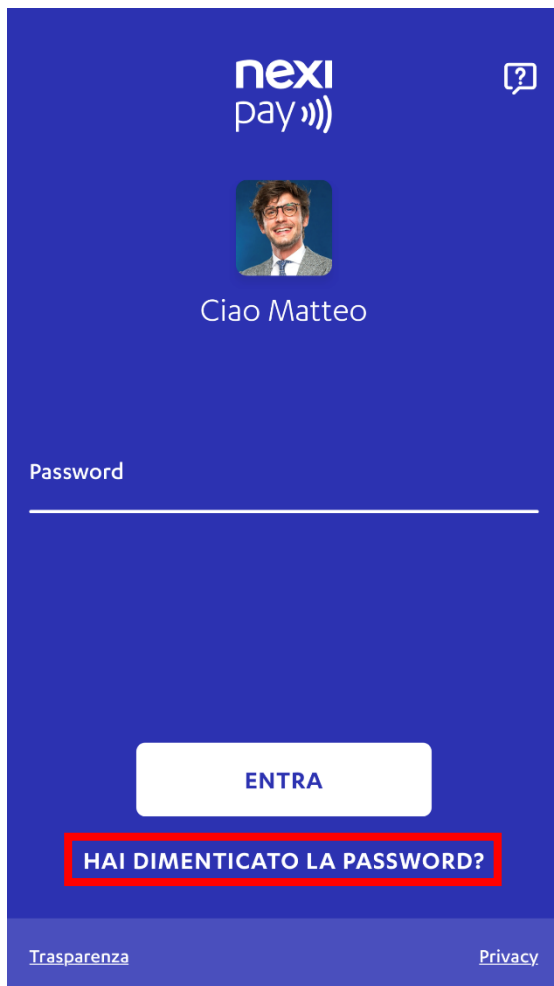




4. Recupero solo password – credenziali salvate

Credenziali salvate in precedenza

In caso le credenziali siano state salvate in precedenza, la pagina di accesso si presenta come segue. Clicca su **“Hai dimenticato la password?”**.



- Inserisci codice fiscale



- Inserisci data di nascita
- Premi su **"I'm not a robot"**
- Premi **"Avanti"**

← RECUPERA PASSWORD ×

Inserisci il tuo codice fiscale e la tua data di nascita per visualizzare i metodi di recupero disponibili per te.

Codice fiscale

Codice fiscale

Data di nascita

Data di nascita

AVANTI

Da qui in poi riferisciti alla sezione della guida *recupero password* a pagina 6.



Domande frequenti

Ho dimenticato il mio username. Cosa faccio?

Se hai dimenticato l'email che utilizzi per accedere visita la pagina di login del sito nexi.it, clicca "Hai dimenticato le credenziali?" e segui le istruzioni. Perché la procedura vada a buon fine è necessario avere un numero di telefono certificato associato alla tua carta. In caso contrario, contatta il Servizio Clienti tenendo a portata di mano la tua carta e digitando, se richiesto, il numero della stessa lentamente. Se il tuo username non corrisponde a un indirizzo email, contatta l'Assistenza Clienti per essere guidato nella modifica.

Per maggiori informazioni sui servizi Nexi, consulta le guide al seguente link:

<https://www.nexi.it/it/assistenza-clienti/guide/servizi-carte>

Non riesco a recuperare le credenziali, come faccio?

Ti consigliamo di recuperare le tue credenziali da PC. Prima di tutto cancella la cronologia di navigazione e disinstalla tutti i cookies precedentemente salvati. Poi utilizza la funzione 'Hai dimenticato le credenziali?' presente in Home Page. Una volta recuperate potrai usarle per accedere nuovamente anche all'App Nexi Pay. Altrimenti, apri l'app Nexi Pay dal tuo smartphone e utilizza la funzione 'Hai dimenticato la password' per recuperarla.

In quali casi potrei non ricevere l'SMS?

Alcuni esempi di possibili casistiche: se non ricevesti gli SMS con i codici di sicurezza, controlla che l'impostazione dell'orologio del tuo cellulare sia in modalità automatica e non manuale e se i messaggi non siano nella cartella SPAM dei messaggi, oppure potresti aver esaurito il credito sul telefono o avere un filtro di barring (ovvero un filtro per sms a pagamento, solitamente applicato alle sim aziendali) o se è un numero di telefono estero. Con il tuo operatore telefonico puoi verificare le impostazioni della tua sim.



Sto cercando di recuperare la password, ma i dati risultano non corretti. Cosa faccio?

Per prima cosa, pulisci la tua cronologia e i cookie precedentemente installati, verifica che il tuo indirizzo email sia corretto. Se è così, puoi recuperare la password visitando la pagina di login e selezionando "Hai dimenticato le credenziali?". Perché la procedura vada a buon fine è necessario aver attivato in precedenza il servizio avviso "Per movimenti"; se non hai l'avviso "Per movimenti" attivo, contatta il Servizio Clienti tenendo a portata di mano la tua carta e digitando, se richiesto, il numero della stessa lentamente.

Per maggiori informazioni sui servizi Nexi, consulta le guide al seguente link: <https://www.nexi.it/it/assistenza-clienti/guide/servizi-carte>

Come posso recuperare il mio codice Nexi Key6?

Puoi visualizzare il codice Key6 accedendo alla sezione "Gestisci carta" e successivamente facendo click sulla sezione "Pagamenti online e in negozio" e poi "Codice Nexi Key6".

Sto cercando di recuperare la mia email, ma non mi è arrivata nessuna notifica. Perché?

Possiamo inviarti l'SMS di recupero dell'email solo se hai attivato il servizio avviso "Per movimenti" sul tuo dispositivo. Se hai disattivato il servizio avviso "Per movimenti" e desideri recuperare la tua email, chiama il nostro Servizio Clienti.

Ricorda, quando chiami l'assistenza, di tenere a portata di mano la tua carta e digitare, se richiesto, il numero della stessa lentamente.

Per maggiori informazioni sui servizi Nexi, consulta le guide al seguente link: <https://www.nexi.it/it/assistenza-clienti/guide/servizi-carte>

Quando tento di recuperare le mie credenziali il portale/l'app mi risponde "dati errati". Perché?

In questo caso dobbiamo verificare insieme la validità delle tue carte. Contatta la nostra assistenza clienti e rimani in attesa per parlare con un operatore.

Riconosci le comunicazioni inviate da NEXI

Il mittente delle comunicazioni termina **sempre con nexi.it o nexigroup.com.**

I link non rimandano mai a pagine e applicazioni esterne al sito nexi.it o a quello della tua Banca. La pagina aperta deve avere il protocollo HTTPS o l'indicazione di "certificato valido" ed essere contrassegnata da lucchetto chiuso.

I tuoi dati personali, i numeri della tua Carta, le password e anche i tuoi codici di sicurezza come **PIN, Key6 o one time password (OTP) sono segreti.** Per questo **non ti chiameremo mai** per chiederti, **né ti manderemo e-mail o sms** come link a pagine esterne al sito nexi.it o a quella della tua Banca, **in cui ti viene richiesto di inserirli.**



App Nexi Pay

L'App per avere sempre con te tutti i servizi di gestione, consultazione e pagamento della tua Carta.



nexi

© Nexi Payments SpA 2017-2024. All Rights Reserved.