

Guida al recupero delle credenziali su Area Privata



Indice

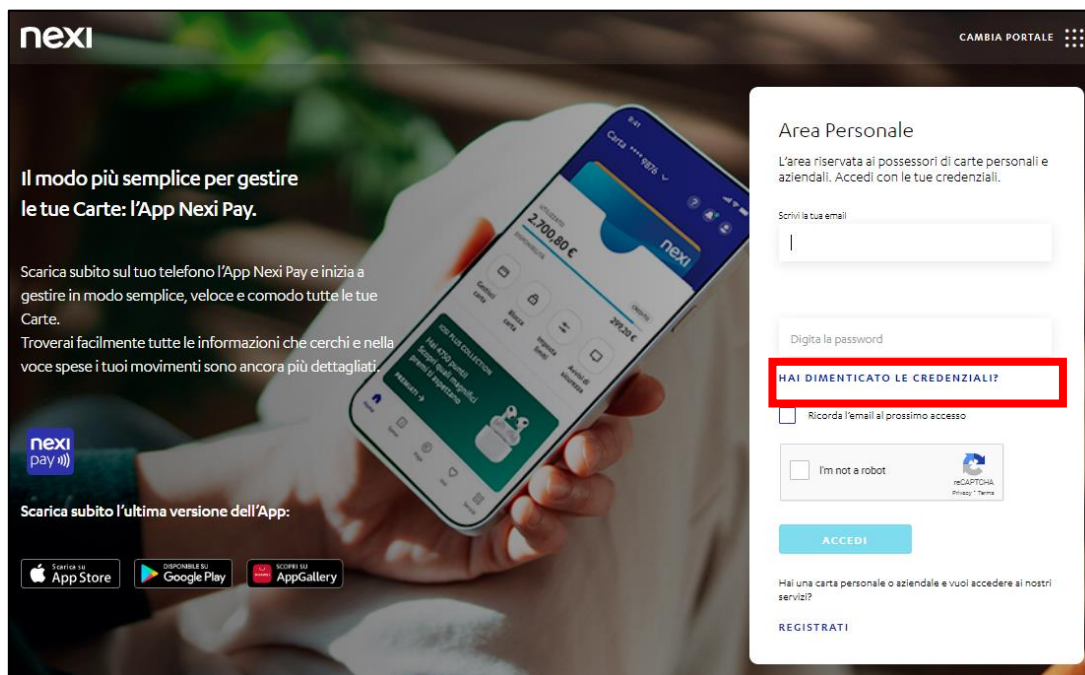
1. Pagina di login	
• Selezione credenziale da recuperare	3
2. Recupero password	
• Modalità di recupero password	5
• Recupero password con Key6	7
• Recupero password con domanda di sicurezza	9
3. Recupero email	
• Modalità di recupero email	11
• Recupero email con Key6	13
• Recupero email con domanda di sicurezza	15
• Recupero email con password	17
4. Recupero solo password – credenziali salvate	
• Credenziali salvate in precedenza	19



1. Pagina di login

Selezione credenziale da recuperare

In caso di necessità, è possibile recuperare le credenziali di accesso al portale titolari **direttamente dalla pagina di login**, cliccando su **“Hai dimenticato le credenziali?”**.



Seleziona **“Password”** o **“Email”** in base alla credenziale che desideri recuperare.





Nella pagina che si apre, dovrai:

- Inserire codice fiscale
- Inserire data di nascita
- Cliccare su **"I'm not a robot"**
- Cliccare **"Avanti"**

The screenshot shows the Nexi password recovery interface. At the top left is the Nexi logo, and at the top right is a 'CHIUDI' button. The main heading is 'Recupera password', followed by the instruction: 'Inserisci il tuo codice fiscale e la tua data di nascita per visualizzare i metodi di recupero disponibili per te.' Below this are two input fields: 'Codice fiscale' and 'Data di nascita', both highlighted with red boxes. Underneath is a 'Controllo di sicurezza' section containing a CAPTCHA 'I'm not a robot' with a 'RECAPTCHA' logo, also highlighted with a red box. At the bottom are two buttons: 'INDIETRO' and 'AVANTI', with the 'AVANTI' button highlighted by a red box.

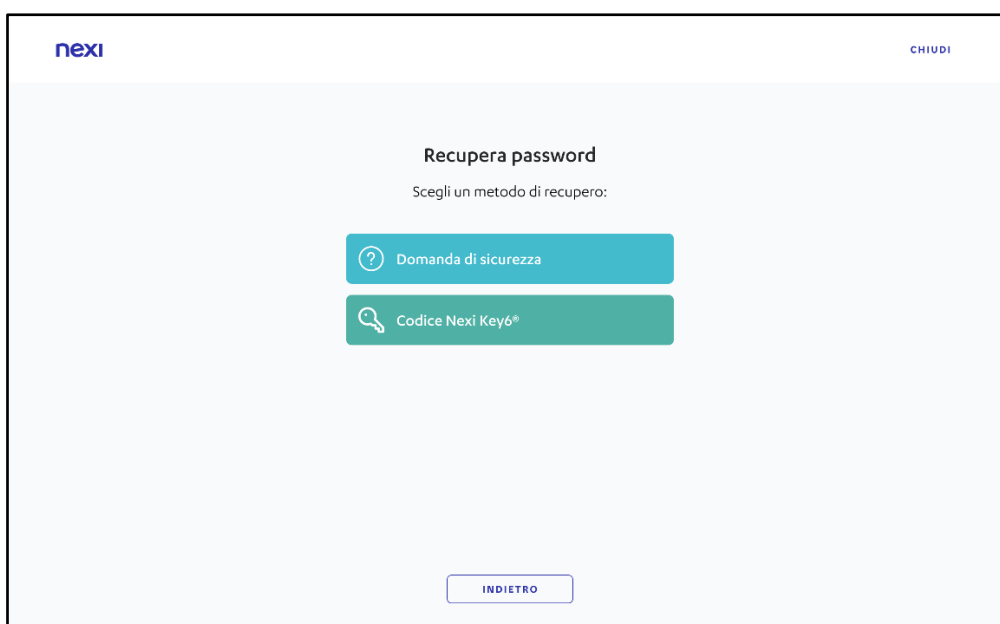
2. Recupero password

Modalità di recupero password

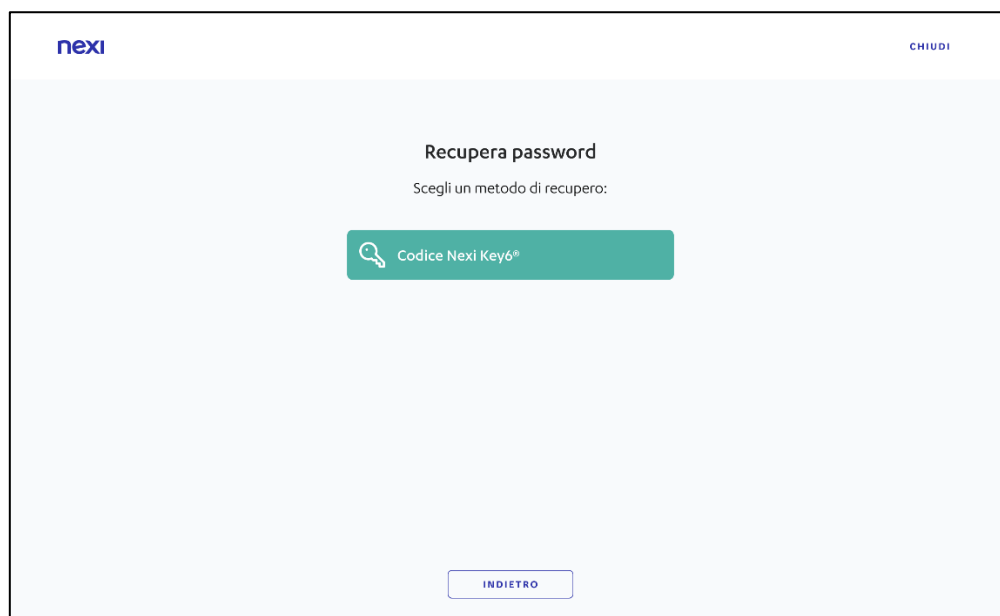
Se hai scelto **"Password"** come credenziale da recuperare, si possono aprire diverse pagine in base ai metodi di recupero che hai abilitato. Questi possono essere il **codice Key6**, oppure la **domanda di sicurezza**.

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**

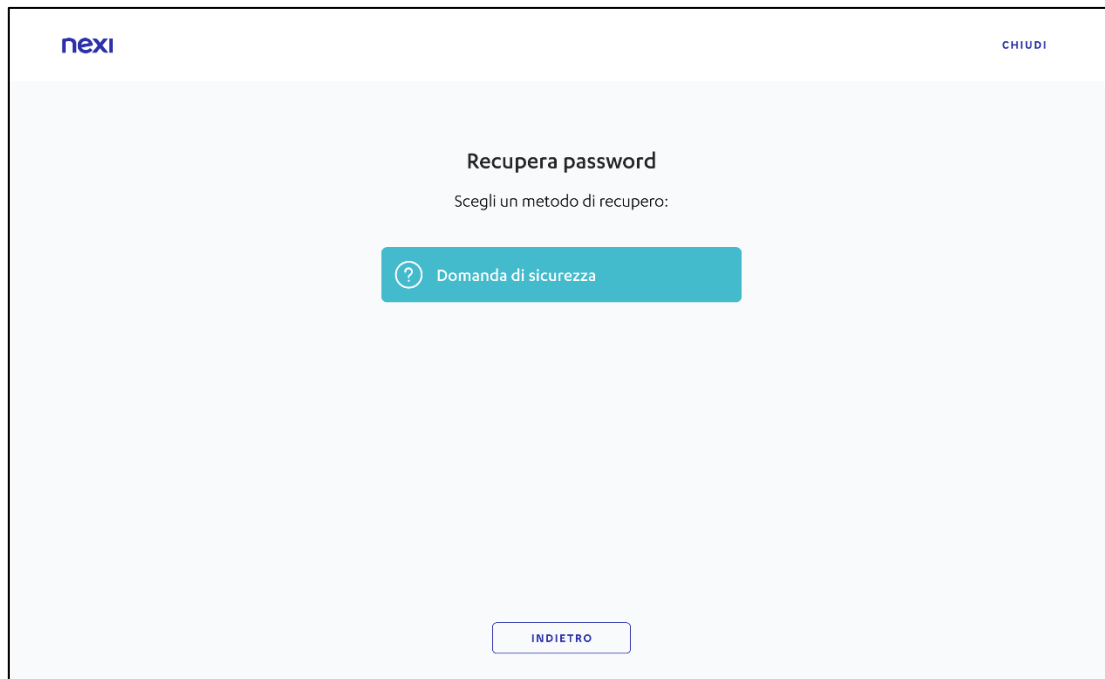


- Utente in possesso di **codice Key6**





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





Recupero password con Key6

Cliccando su **"Codice Nexi Key6"** verrai rimandato alla pagina di inserimento del numero di carta.

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

The screenshot shows the Nexi password recovery interface. At the top left is the Nexi logo, and at the top right is a 'CHIUDI' button. The main heading is 'Recupera password' with the instruction 'Inserisci il numero di carta.' Below this is a text input field labeled 'Numero di carta', which is highlighted with a red border. At the bottom, there are two buttons: 'INDIETRO' and 'AVANTI', with the 'AVANTI' button highlighted by a red border.

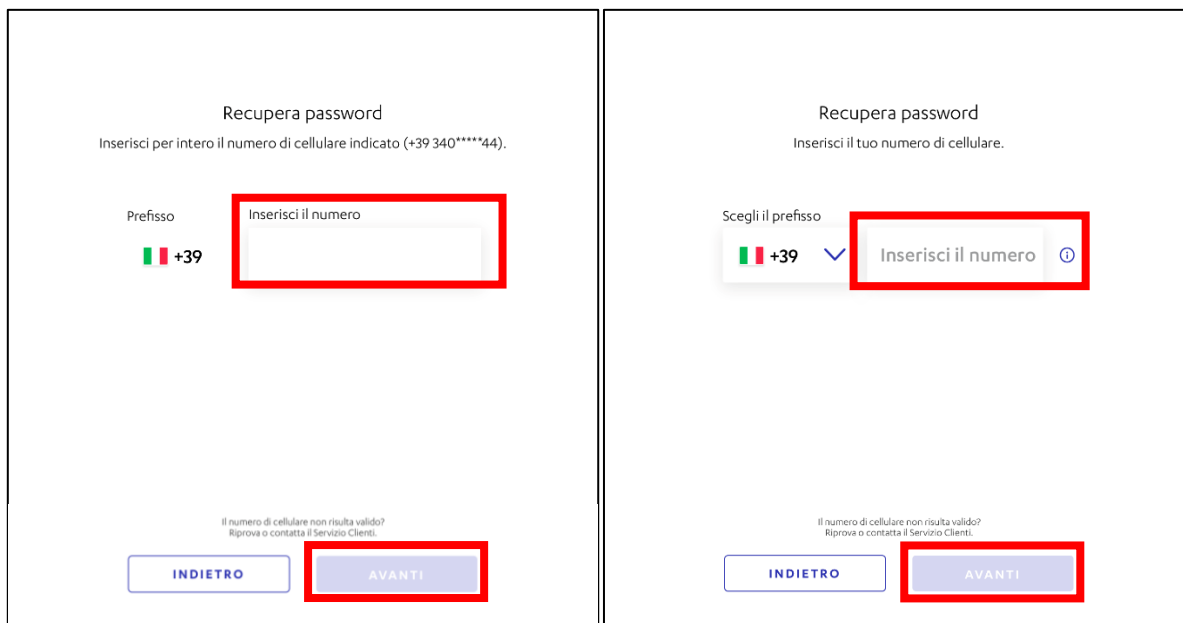
- Inserisci il **codice Nexi Key6 associato alla carta**
- Clicca **"Avanti"**

The screenshot shows the Nexi password recovery interface for entering the Key6 code. At the top left is the Nexi logo, and at the top right is a 'CHIUDI' button. The main heading is 'Recupera password' with the instruction 'Inserisci il codice Nexi Key6® associato alla carta.' Below this is a six-digit input field labeled 'Codice Nexi Key6®', which is highlighted with a red border. Below the input field is a small explanatory text: 'È il codice che utilizzi in aggiunta al codice di sicurezza temporaneo (OTP) per confermare i tuoi pagamenti online.' At the bottom, there are two buttons: 'INDIETRO' and 'AVANTI', with the 'AVANTI' button highlighted by a red border.



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

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



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





Recupero password con domanda di sicurezza

Cliccando su **"Domanda di sicurezza"** verrai rimandato alla pagina 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**
- Cliccare **"Avanti"**

nexi CHIUDI

Recupera password

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

Scegli la domanda di sicurezza

Come si chiamava il tuo primo cane?

Inserisci la risposta

INDIETRO AVANTI



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

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

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

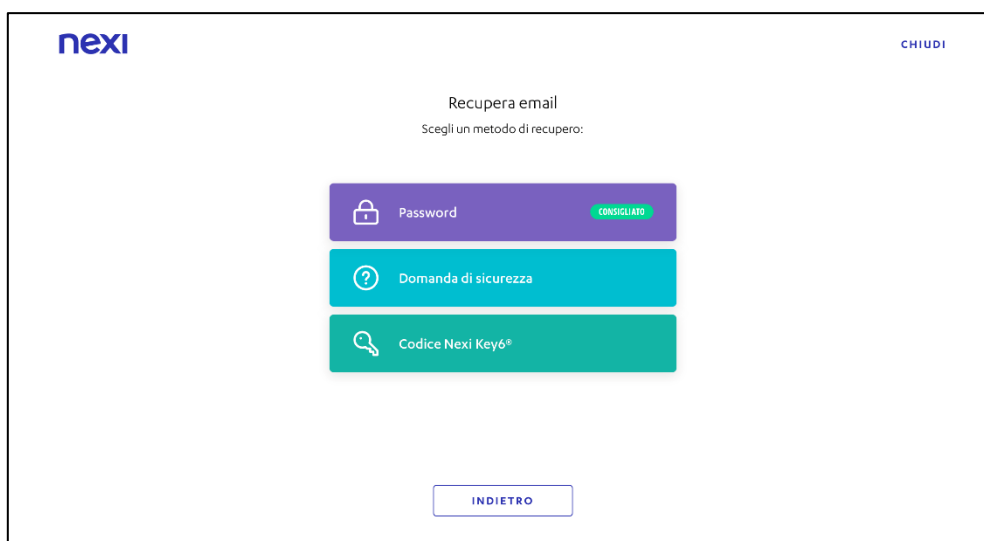
3. Recupero email

Modalità di recupero email

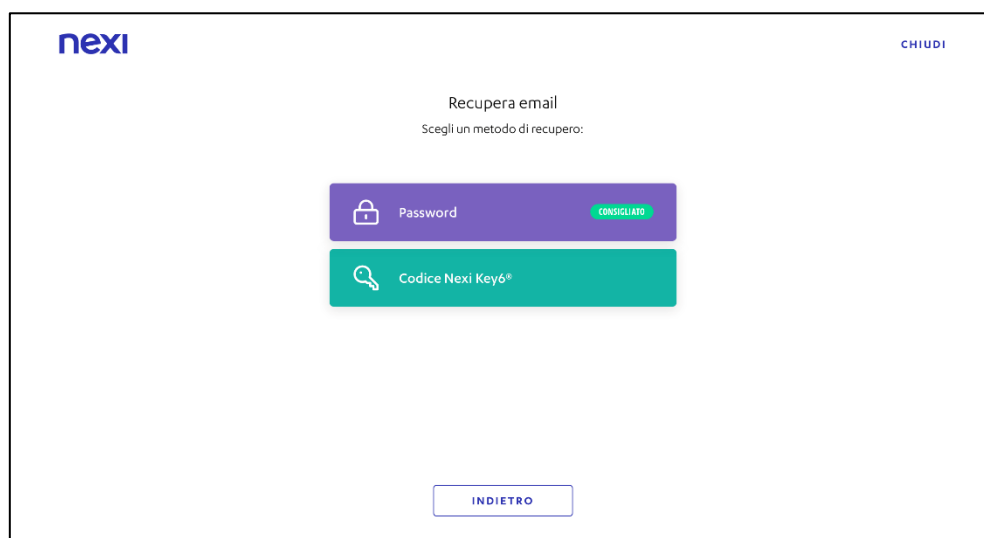
Se hai scelto **"Email"** come credenziale da recuperare, si possono aprire diverse pagine in base ai metodi di recupero che hai abilitato. Questi possono essere il **codice Key6**, la **domanda di sicurezza**, o il **recupero tramite password**.

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**

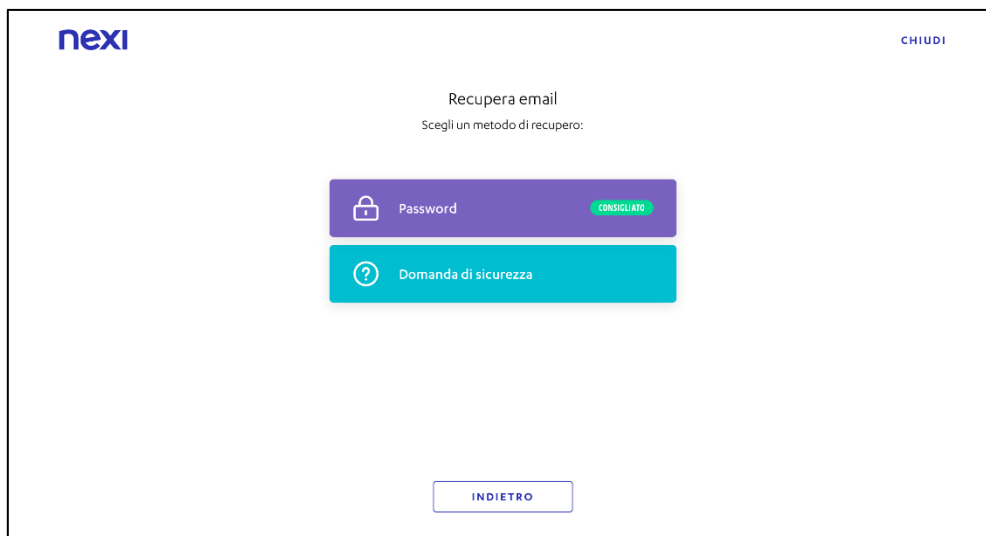


- Utente in possesso di **codice Key6**

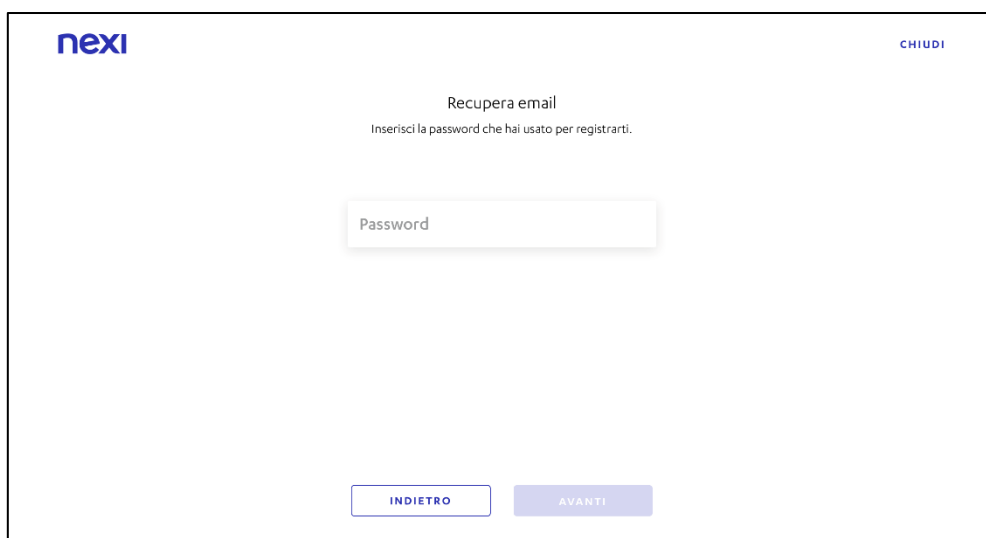




- Utente in possesso di **domanda di sicurezza**



- 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**, riferirsi alla sezione di questa guida *Recupero email con password* a pagina 17.



Recupero email con Key6

Cliccando su **"Codice Nexi Key6"** verrai rimandato sulla pagina di inserimento del numero di carta.

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

The screenshot shows the 'Recupera email' page on the Nexi website. At the top left is the 'nexi' logo and at the top right is a 'CHIUDI' button. The main heading is 'Recupera email' with the instruction 'Inserisci il numero di carta.' Below this is a text input field labeled 'Numero di carta', which is highlighted with a red rectangular box. At the bottom of the page are two buttons: 'INDIETRO' and 'AVANTI'. The 'AVANTI' button is highlighted with a red rectangular box.

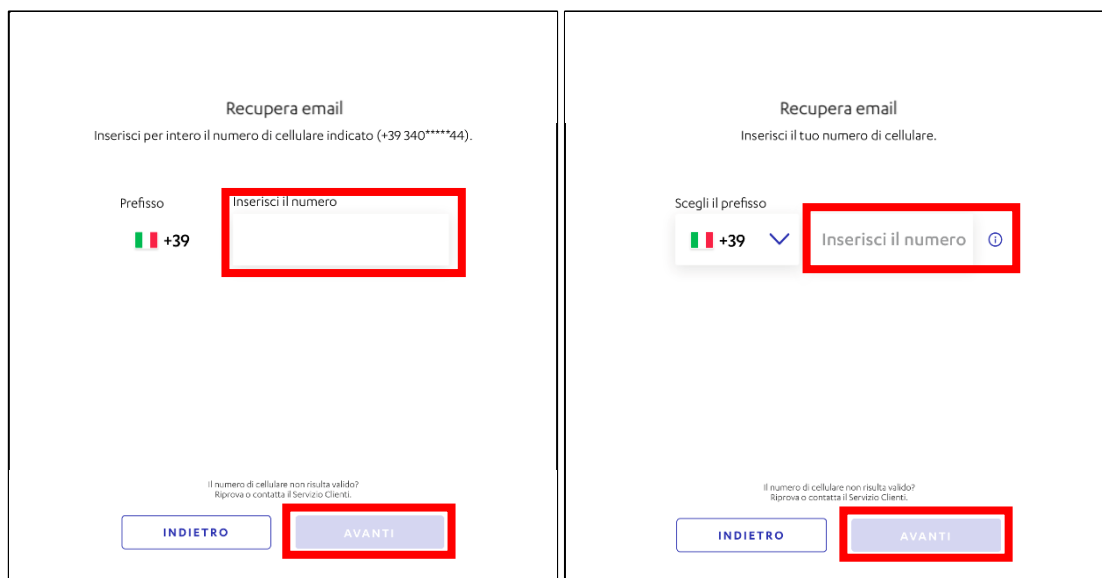
- Inserisci il **codice Nexi Key6 associato alla carta**
- Clicca **"Avanti"**

The screenshot shows the 'Recupera email' page on the Nexi website. At the top left is the 'nexi' logo and at the top right is a 'CHIUDI' button. The main heading is 'Recupera email' with the instruction 'Inserisci il codice Nexi Key6® associato alla carta.' Below this is a text input field labeled 'Codice Nexi Key6®' containing five empty circles, which is highlighted with a red rectangular box. Below the input field is a small explanatory text: 'È il codice che utilizzi in aggiunta al codice di sicurezza temporaneo (OTP) per confermare i tuoi pagamenti online.' At the bottom of the page are two buttons: 'INDIETRO' and 'AVANTI'. The 'AVANTI' button is highlighted with a red rectangular box.

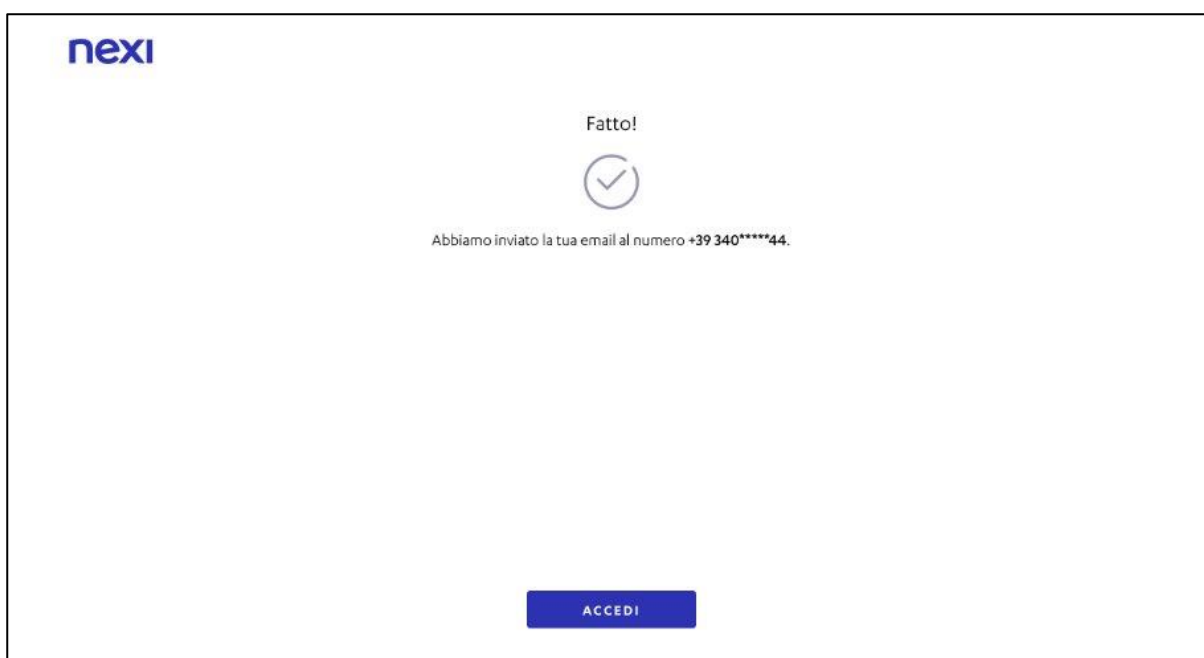


Per gli utenti con un solo numero di telefono e quelli con più numeri di telefono si apriranno pagine organizzate in modo simile. In entrambi i casi:

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



All’apertura della nuova pagina, **riceverai via SMS, sul numero di telefono inserito nella schermata precedente, l’indirizzo email con cui accedi al portale**. Cliccare **“Accedi”** per tornare alla pagina 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

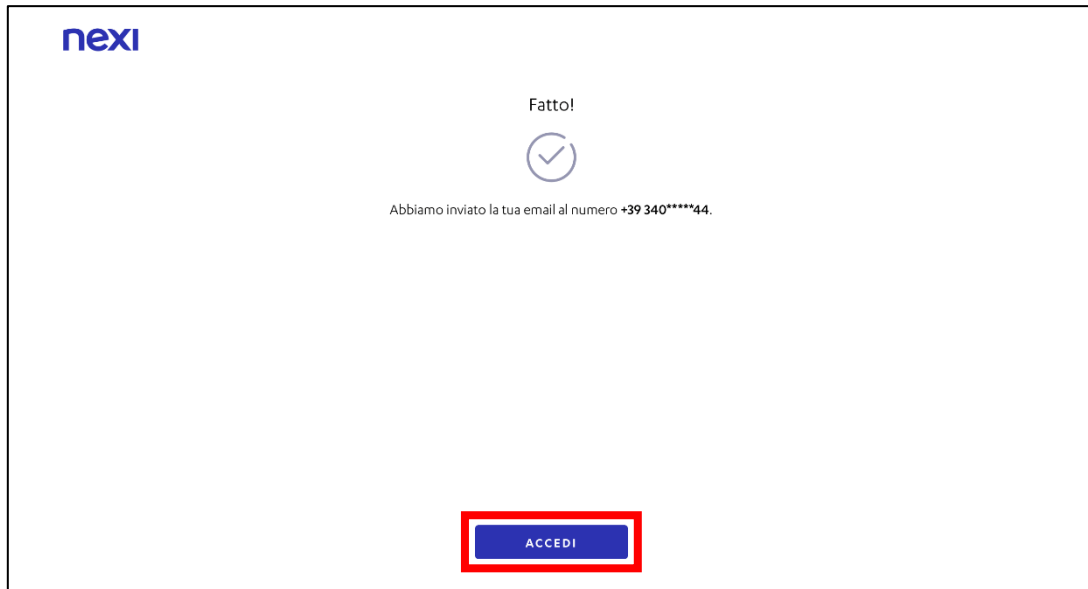
Cliccando su **"Domanda di sicurezza"** verrai rimandato alla pagina di inserimento della risposta. La domanda di sicurezza che apparirà sarà quella che hai scelto durante la procedura di registrazione del tuo account.

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

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



All'apertura della nuova pagina, **riceverai via SMS, sul numero di telefono inserito nella schermata precedente, l'indirizzo email con cui accedi al portale.** Cliccare **"Accedi"** per tornare alla pagina 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

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

- Inserisci la **password**
- Clicca **"Avanti"**

nexi CHIUDI

Recupera email
Inserisci la password che hai usato per registrarti.

Password

INDIETRO AVANTI

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

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

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

Prefisso
+39 Inserisci il numero

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

INDIETRO AVANTI

Recupera email
Inserisci il tuo numero di cellulare.

Scegli il prefisso
+39 Inserisci il numero

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

INDIETRO AVANTI



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

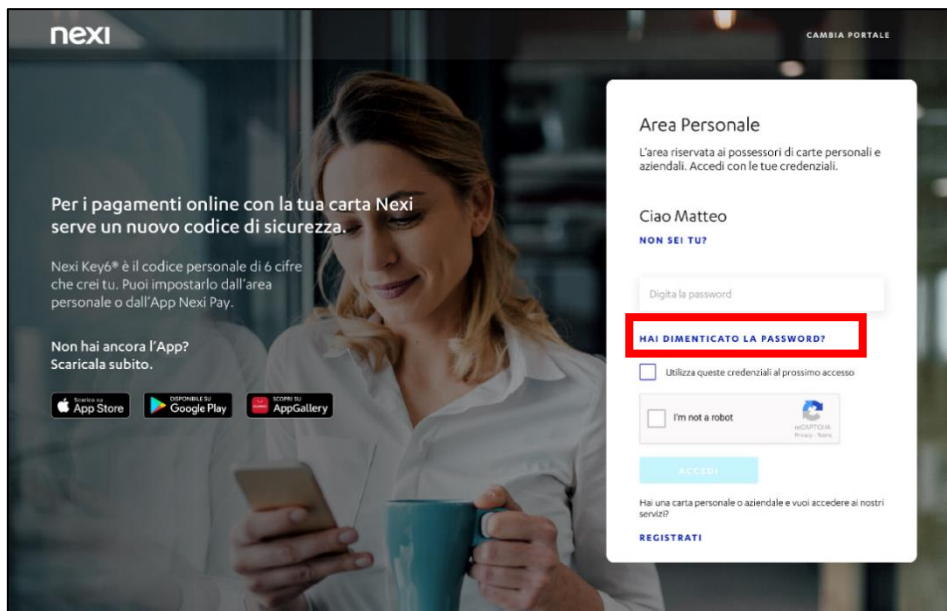




4. Recupero solo password – credenziali salvate

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
- Clicca su **“I’m not a robot”** oppure **“Non sono un robot”**
- Clicca **“Avanti”**

Da qui in poi riferisciti alla sezione della guida *recupero password* a pagina 5.



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 ricevi 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/messaggio. 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.