

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 5
- Recupero password con Key6 10
- Recupero password con domanda di sicurezza 14
- Recupero password con SPID 17

3. Recupero email

- Modalità di recupero email 22
- Recupero email con Key6 25
- Recupero email con domanda di sicurezza 29
- Recupero email con password 32

4. Recupero solo password – credenziali salvate

- Username salvato 35



1. Pagina di login

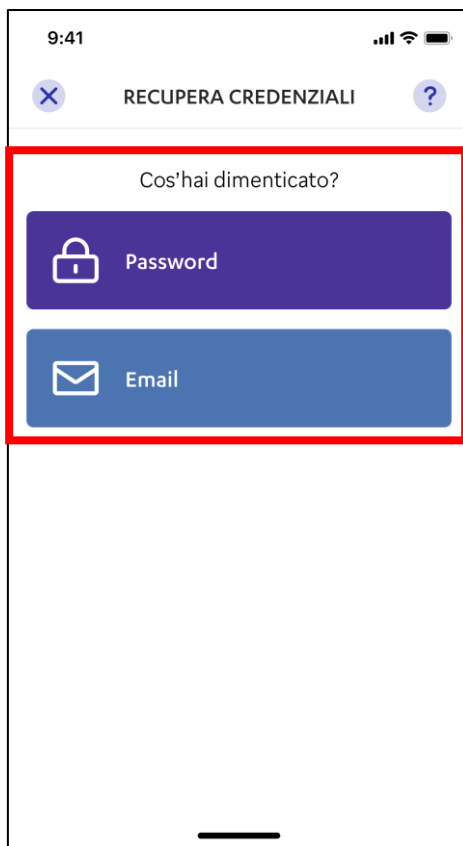
Selezione credenziale da recuperare

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

A screenshot of the Nexi Pay login screen. The background is dark blue. At the top left is the "nexi pay" logo with a stylized ")))" symbol. At the top right is a small white speech bubble icon with a question mark. Below the logo are two white input fields: the first is labeled "Email" and the second is labeled "Password". Below these fields is a white rectangular button with the text "ENTRA" in dark blue. Below the button is a red rectangular box containing the text "HAI DIMENTICATO LE CREDENZIALI?". At the bottom of the screen, there is a dark blue footer bar with the text "Trasparenza" on the left and "Privacy" on the right, both in white.



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





2. Recupero password

Modalità di recupero password

Se hai scelto **"Password"** come credenziale da recuperare, nella schermata che si apre, dovrai:

- Inserire codice fiscale;
- Inserire data di nascita;
- Cliccare su **"I'm not a robot"** e completare il controllo captcha;
- Premere **"Avanti"**.

9:41

RECUPERA PASSWORD

Recupera password

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

Codice fiscale

Data di nascita

Controllo di sicurezza

☐ I'm not a robot

reCAPTCHA
Privacy - Terms

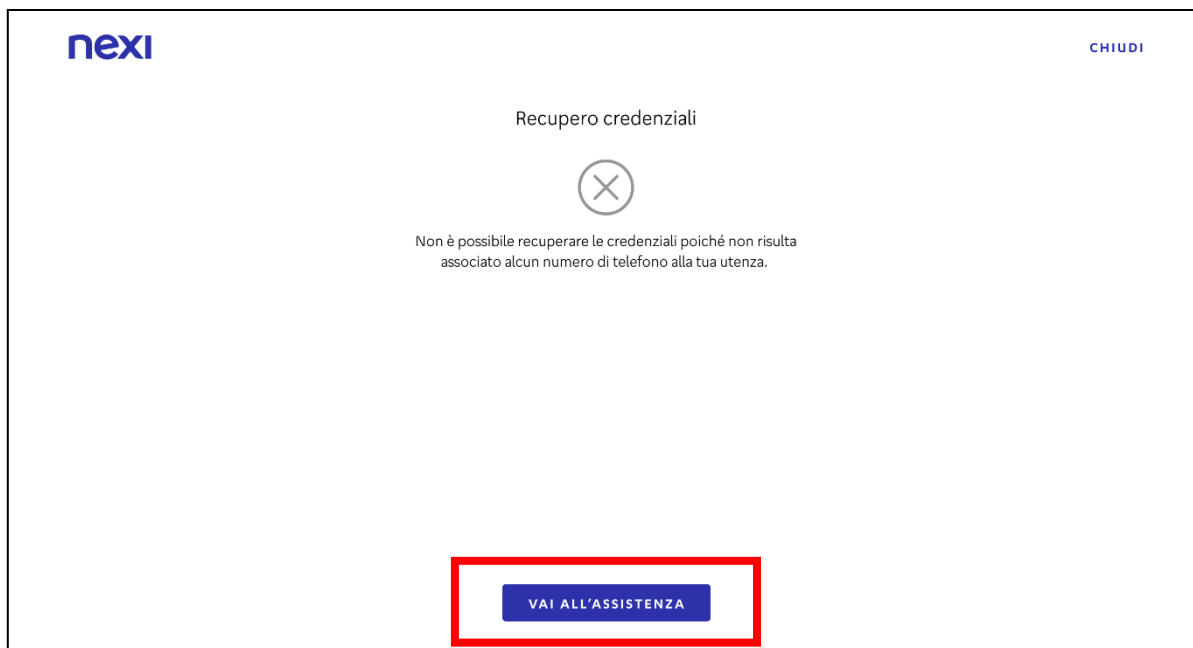
AVANTI

INDIETRO



Se i dati inseriti sono corretti, verrà effettuato un controllo per verificare che il tuo account abbia un numero di telefono associato. In caso contrario visualizzerai una pagina di errore.

A questo punto potrai cliccare su **"Vai all'Assistenza"** per aprire una pagina di assistenza dedicata.



[nexi](#)

[HOME](#)
[ATTIVITÀ COMMERCIALI](#)
[POS](#)
[E-COMMERCE](#)
[CARTS DI PAGAMENTO](#)
[NEWS & EVENTI](#)
[ALLEANZE](#)

[Supporto Clienti](#)
[Registrazione e Area Personale](#)
[Tuo nuovo utente](#)
[Registrati](#)

Recupero credenziali

Scopri come recuperare con facilità le tue credenziali per accedere alla tua Area Personale o all'App Nexi Pay!

Come recuperarle

Se non ricordi più l'email, la password o entrambi i dati necessari per accedere all'Area Personale di nexi.it o all'app Nexi Pay, seleziona **"Hai dimenticato le credenziali?"** presente nella pagina d'accesso e segui le istruzioni indicate. Se invece hai già effettuato il primo accesso in app, i dati, come l'username, verranno memorizzati per questo visualizzatore diventando l'opzione **"Hai dimenticato la password?"**

Ti consigliamo di tenere a portata di mano il tuo codice fiscale e il tuo cellulare.

Per completare il recupero delle credenziali, potrai scegliere una delle seguenti modalità di riconoscimento:

- Codice Nexi Key®.**
- Domanda di sicurezza** (se precedentemente impostata).
- Accesso tramite SPID**, disponibile esclusivamente per il recupero della password.

Consigli utili

Se non sei riuscito a recuperare le credenziali seguendo le indicazioni del box precedente, ecco alcuni consigli per te:

- Ricorda che le credenziali possono recuperarsi sia dall'**Area personale su nexi.it**, sia dall'**App Nexi Pay**. Tieni il loro recupero da entrambi i canali digitali;
- Poi ricorda recuperarle da Area personale, ricorda di cambiare la cronologia di navigazione e tutti i cookie precedentemente accettati;
- Verifica che il numero di telefono di Nexi non sia tra quelli bloccati come spam sui tuoi smartphone;
- Se il tuo numero non risulta associato alla tua utenza Nexi ti contatterà l'Assistenza.

Ricorda che, perché la procedura di recupero vada a buon fine, è necessario aver attivato in precedenza il servizio **avviso "Per movimenti"**. Per attivarlo, contatta l'Assistenza.

Hai bisogno di maggiori dettagli?

Troverai tutte le risposte che ti occorrono tra le FAQ (domande più frequenti).

[SCOPRI LE FAQ](#)

Video correlati

[MENU NEWS](#)
[SERVIZIO CLIENTI](#)
[TRANSPARENZA](#)
[PRIVACY](#)
[SICUREZZA](#)
[CONDIZIONI](#)
[PAEE DATA GREENING](#)
[NOTIZIE LEGALI](#)
[RISPARMIO CREDITARIO](#)
[REPORTING SOSTENIBILITÀ](#)

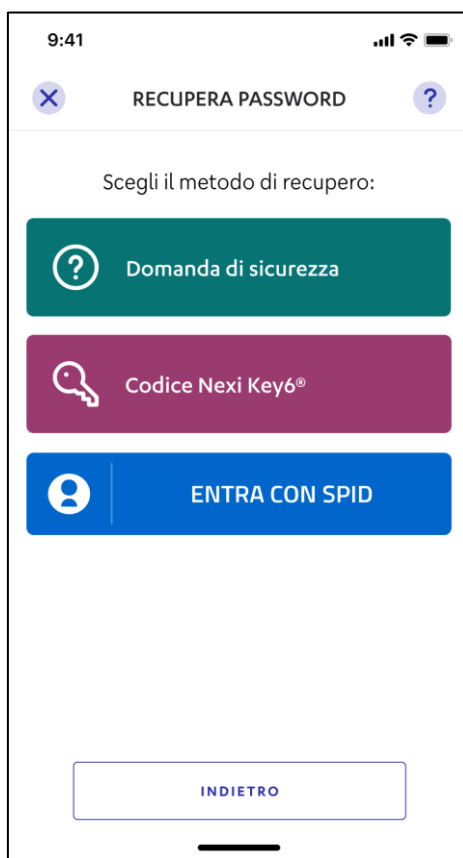
© 2019 NEXI PAYMENTS SYSTEMS S.p.A. - TUTTI I DIRITTI RISERVATI



Nel caso in cui il tuo account abbia già un numero di telefono associato, si possono aprire diverse schermate in base ai metodi di recupero che hai abilitato. Questi possono essere il **codice Key6**, la **domanda di sicurezza**, oppure lo **SPID**.

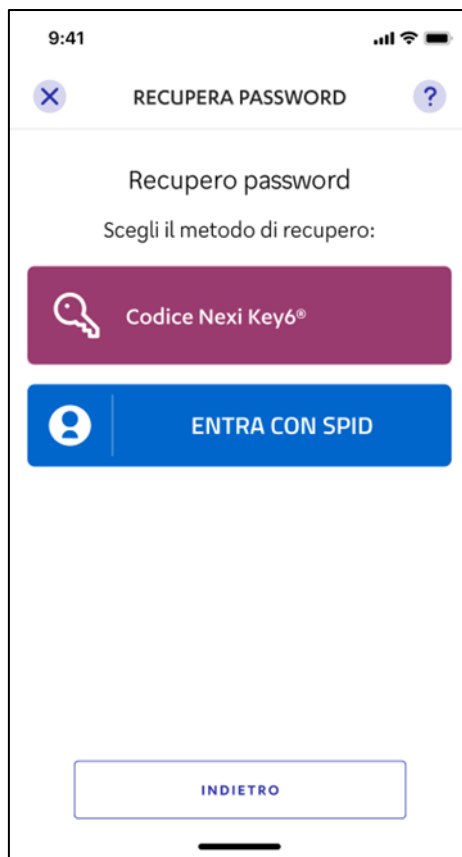
Di seguito sono presenti i modi in cui può apparire la schermata di selezione del metodo di recupero password.

- Utente in possesso di **Domanda di sicurezza, codice Key6 e SPID**.





- Utente in possesso di **codice Key6 e SPID**





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"**.

9:41

RECUPERA PASSWORD

Recupera password

Inserisci il numero di carta.

Numero carta

AVANTI

INDIETRO



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

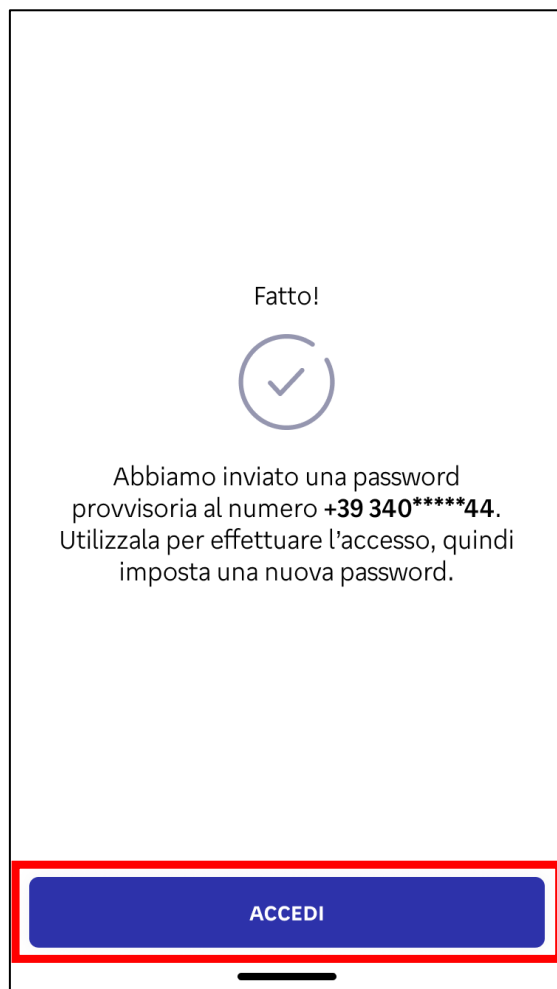


Per gli utenti con un solo numero di telefono e quelli con più numeri di telefono si apriranno schermate organizzate in modo simile. In entrambi i casi:

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



All'apertura della nuova schermata **riceverai via SMS sul numero di telefono inserito una password provvisoria con cui accedere all'app.** 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 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"**.

9:41

RECUPERA PASSWORD

Recupera password

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

Scegli la domanda di sicurezza

Qual è il cognome da nubile di tua madre?

Inserisci la risposta

AVANTI

INDIETRO



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"**

9:41 RECUPERA PASSWORD ?

Recupera password

Inserisci per intero il numero di cellulare indicato (+39 349*****19).

Prefisso

+39

Inserisci il num...

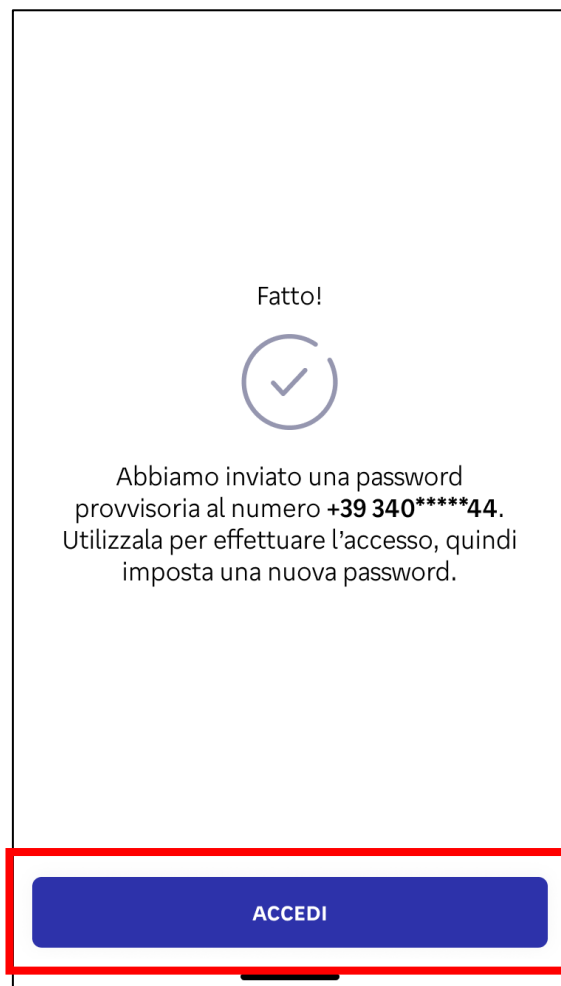
Il numero di cellulare non risulta valido? Riprova o contatta il Servizio Clienti.

AVANTI

INDIETRO



All'apertura della nuova schermata **riceverai via SMS sul numero di telefono inserito nella schermata precedente, una password provvisoria con cui accedere all'app**. 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.**



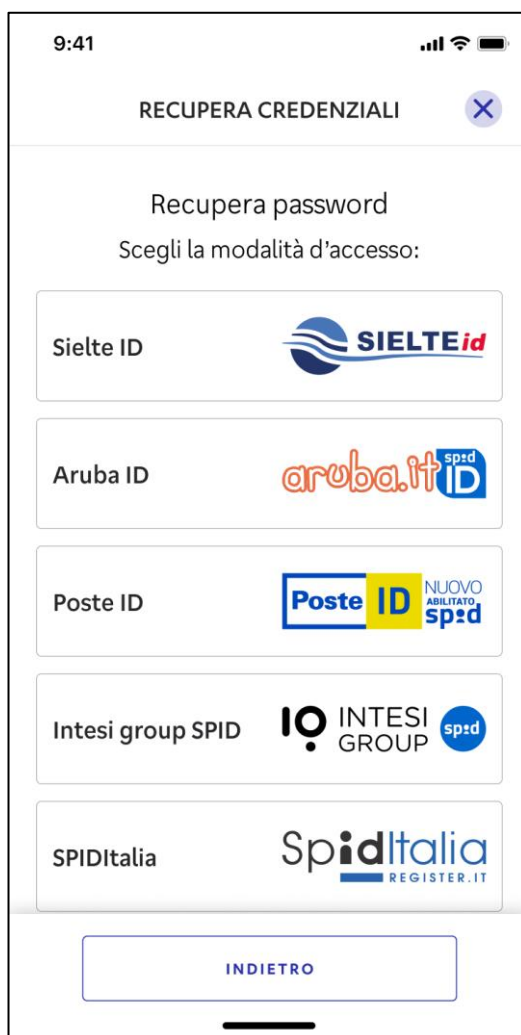


Recupero password con SPID

Premendo su **"Entra con SPID"** verrai rimandato alla pagina di selezione dei provider SPID disponibili, tra cui Sielte ID, Aruba ID, Poste ID, Intesi group SPID, SPIDItalia, ID Infocamere, Namirial ID, Teamsystem ID.

A questo punto dovrai:

- Premere sul provider SPID che intendi selezionare;
- Completare il processo di autenticazione SPID.

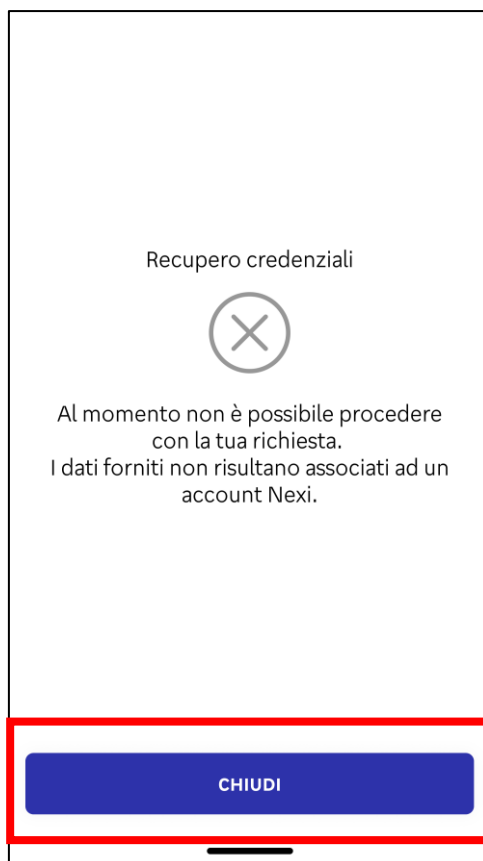




Una volta completato il processo di autenticazione SPID, se i dati da te inseriti non coincidono con quelli presenti in Nexi visualizzerai una pagina di errore.

A questo punto dovrai:

- Premere su “**Chiudi**” per ritornare alla pagina di login e ricominciare il processo di recupero inserendo dei dati corretti all’interno del processo di autenticazione SPID.

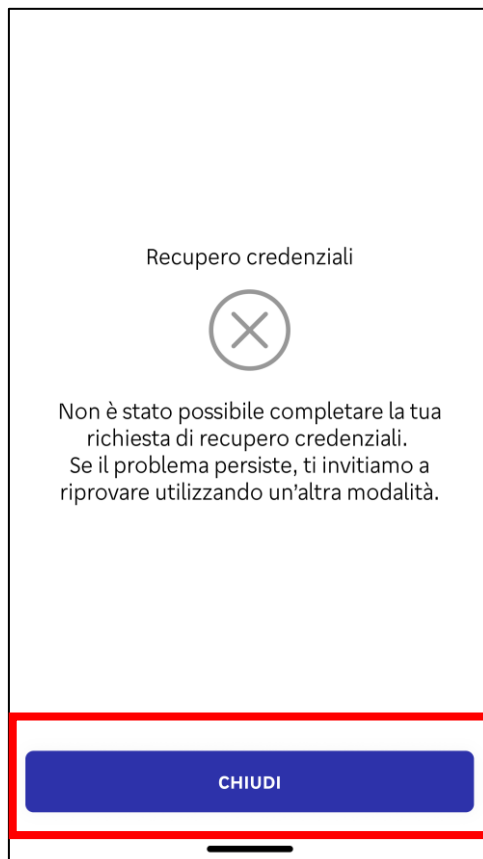




In caso di errore tecnico durante l'autenticazione SPID (es: credenziali errate, scadenza del tempo massimo previsto o consenso negato), visualizzerai una pagina di errore.

A questo punto dovrai:

- Premere su "**Chiudi**" per ritornare alla pagina di login e ricominciare il processo di recupero inserendo dei dati corretti all'interno del processo di autenticazione SPID.





Se l'autenticazione SPID va a buon fine, 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"**.

9:41

RECUPERA PASSWORD

Recupera password

Inserisci per intero il numero di cellulare indicato
(+39 349*****19).

Prefisso

+39

Inserisci il num...

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

AVANTI

INDIETRO

9:41

RECUPERA PASSWORD

Recupera password

Inserisci per intero il numero di cellulare

Prefisso

+39

Inserisci il num...

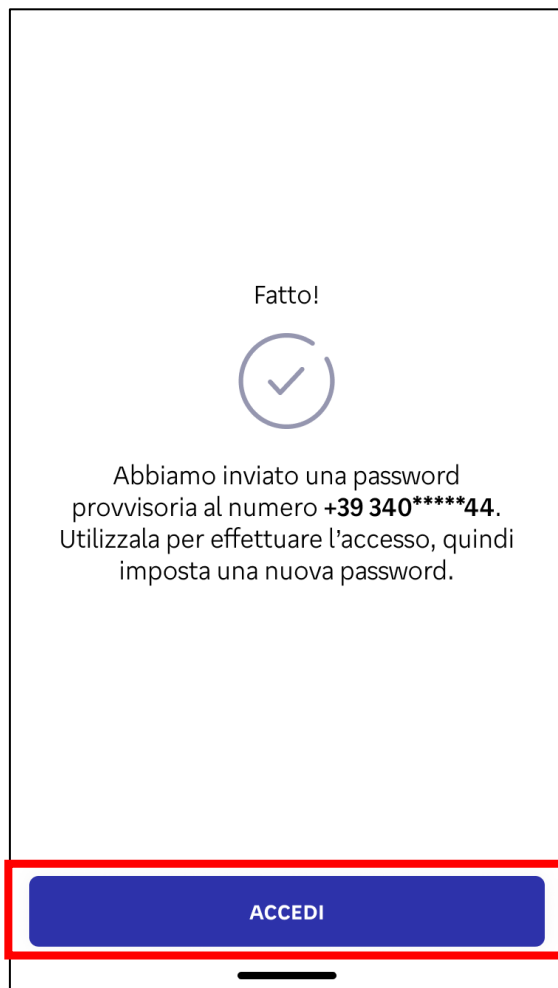
Il numero di cellulare non risulta valido?
Riprova o contatta il Servizio Clienti.

AVANTI

INDIETRO



All'apertura della nuova pagina **riceverai via SMS sul numero di telefono inserito una password provvisoria con cui accedere all'app**. 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.**





3. Recupero email

Modalità di recupero email

Se hai scelto **"Email"** come credenziale da recuperare, nella pagina che si apre, dovrai:

- Inserire codice fiscale;
- Inserire data di nascita;
- Cliccare su **"I'm not a robot"** e completare il controllo captcha;
- Cliccare **"Avanti"**.

9:41

RECUPERA EMAIL

Recupero email

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

Codice fiscale

Data di nascita

Controllo di sicurezza

☐ I'm not a robot

reCAPTCHA
Privacy - Terms

AVANTI

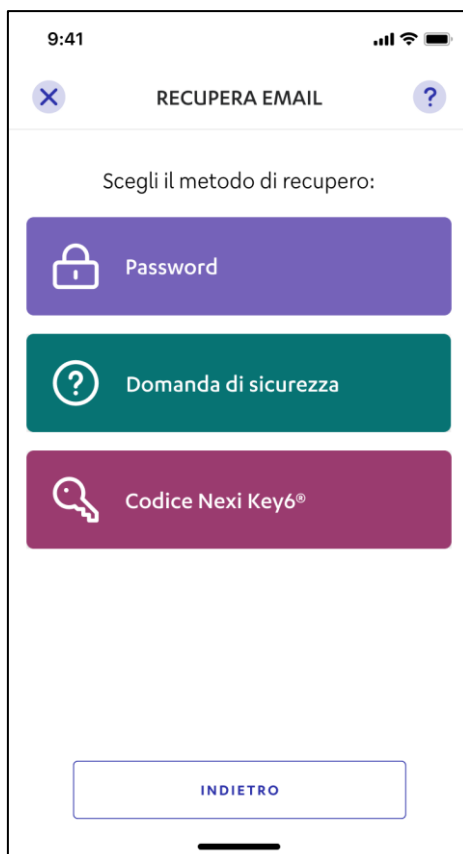
INDIETRO



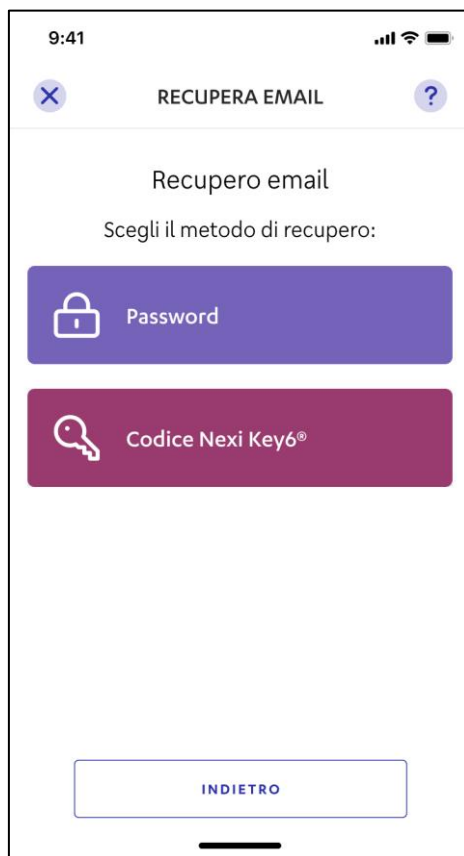
Dopo il corretto inserimento dei dati si possono aprire diverse schermate in base ai metodi di recupero che hai abilitato. Questi possono essere il **codice Key6**, la **domanda di sicurezza**, o il **recupero tramite password**.

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

- Utente in possesso di **Password, domanda di sicurezza e codice Key6**.



- Utente in possesso di **Password e codice Key6**.



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



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**".

9:41

RECUPERA EMAIL

Recupera email

Inserisci il numero di carta.

Numero carta

2 8 7 6 5 9 6 9 3 9 2 9 0 1 2 4

AVANTI

INDIETRO



- Inserisci il **codice Nexi Key6 associato alla carta**;
- Premi **"Avanti"**.

9:41

RECUPERA EMAIL

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

INDIETRO



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"**.

9:41 RECUPERA EMAIL ?

Recupera email

Inserisci per intero il numero di cellulare indicato (+39 349*****19).

Prefisso

+39

Inserisci il num...

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

AVANTI

INDIETRO

9:41 RECUPERA EMAIL ?

Recupera email

Inserisci per intero il numero di cellulare

Prefisso

+39

Inserisci il numero

34940550505

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

AVANTI

INDIETRO



All'apertura della nuova schermata, **riceverai via SMS - sul numero di telefono inserito nel passaggio precedente- l'indirizzo email con cui accedi all'app**. 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.

9:41

RECUPERA EMAIL

Recupera email

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

Scegli la domanda di sicurezza

Qual è il cognome da nubile di tua madre?

Inserisci la risposta

AVANTI

INDIETRO



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"**.

9:41

RECUPERA EMAIL

Recupera email

Inserisci per intero il numero di cellulare indicato (+39 349*****19).

Prefisso

+39

Inserisci il num...

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

AVANTI

INDIETRO

9:41

RECUPERA EMAIL

Recupera email

Inserisci per intero il numero di cellulare

Prefisso

+39

Inserisci il numero

34940550505

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

AVANTI

INDIETRO



All'apertura della nuova schermata, **riceverai via SMS - sul numero di telefono inserito nel passaggio precedente- l'indirizzo email con cui accedi all'app**. 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**", verrai rimandato alla schermata di inserimento della password.

- Inserisci la **password**;
- Premi "**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"**.

The image displays two side-by-side screenshots of a mobile application interface for recovering an email. Both screens are titled 'RECUPERA EMAIL' and show a section for 'Recupera email'. The instructions on the screen are 'Inserisci per intero il numero di cellulare indicato (+39 349*****19)' on the left and 'Inserisci per intero il numero di cellulare' on the right. Both screens show a 'Prefisso' section with the Italian flag and '+39'. The input field on the left contains a placeholder 'Inserisci il num...' and the input field on the right contains the number '34940550505'. At the bottom of both screens, there is a blue 'AVANTI' button and a white 'INDIETRO' button. A red box highlights the input field and the 'AVANTI' button on both screens. A message at the bottom of each screen reads: 'Il numero di cellulare non risulta valido? Riprova o contatta il Servizio Clienti.'



All'apertura della nuova schermata, **riceverai via SMS - sul numero di telefono inserito nel passaggio precedente- l'indirizzo email con cui accedi all'app**. 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?"**.

nexi
pay)))

Ciao Matteo

Password

ENTRA

HAI DIMENTICATO LA PASSWORD?

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



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

9:41

RECUPERA PASSWORD

Recupera password

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

Codice fiscale

Data di nascita

Controllo di sicurezza

☐ I'm not a robot

reCAPTCHA
Privacy - Terms

AVANTI

INDIETRO

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.**

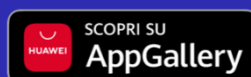
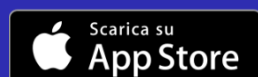
I link non rimandano mai a pagine e applicazioni esterne al sito nexi.it o a quello della tua Banca. La pagina aperta deve avere il protocollo HTTPS o l'indicazione di "certificato valido" ed essere contrassegnata da lucchetto chiuso.

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.