

Guida all'accesso sui Canali Smart

Tutto quello che ti serve per il tuo primo accesso, l'autenticazione con Smart PIN e l'utilizzo di più utenze e più dispositivi.



Indice

- [Il primo accesso ai Canali Smart](#)
- [Cos'è Smart PIN e come lo attivo?](#)
- [Come accedo al mio internet banking con Smart PIN?](#)
- [Come confermo le operazioni con Smart PIN?](#)
- [Associare un secondo dispositivo all'utenza \(multi-device\)](#)
- [Rimuovere il dispositivo associato all'utenza](#)
- [Utilizzare più utenze sullo stesso dispositivo \(multi-utenza\)](#)
- [Glossario](#)



Per cercare più velocemente in questo documento usa i link dell'indice oppure su PC la funzione "CTRL+F" e su mobile la funzione "Trova".

Il primo accesso ai Canali Smart

Cosa mi serve?

CODICE UTENTE

Lo hai ricevuto via SMS quando hai sottoscritto la tua utenza Smart e lo puoi recuperare cliccando sul link "Recupera il Codice Utente".

Ti arriverà sul numero di telefono che hai fornito alla filiale (n. certificato).

PASSWORD

Trovi la password provvisoria tra i codici di sicurezza contenuti nella "busta password" ricevuta quando hai sottoscritto la tua utenza smart.

Attenzione! Conservala, ti servirà in caso di password smarrita o utenza bloccata.

Dove posso effettuare il primo accesso?



DA SMARTPHONE

Installa app Smart Mobile Banking per smartphone.

È disponibile su App Store per dispositivi Apple con iOS e su Google Play Store e Huawei App Gallery per dispositivi Android.



DA PC

Vai sul sito della tua banca e clicca "Accesso clienti" in alto a destra, poi sotto Smart Web il bottone "Accedi".

Inserite le credenziali, cosa devo fare?

1. Cambia la tua password di accesso con una personale di sole cifre
2. Crea il tuo Alias, un'alternativa al tuo Codice Utente
3. Conferma il tuo indirizzo e-mail

Se non l'hai ancora fatto, scarica app Smart Mobile Banking per smartphone e **crea il tuo Smart PIN** per confermare accessi e pagamenti sui Canali Smart.

[Cos'è Smart PIN e come lo attivo?](#)

Il tuo n. di cellulare non è corretto? Contatta la tua filiale per modificarlo.
Se invece ad essere sbagliata è l'e-mail, puoi modificarla in autonomia.



Cos'è Smart PIN e come lo attivo?

Smart PIN è parte della soluzione di “Autenticazione Forte” (SCA) adottata per i nostri servizi di internet banking e conforme ai requisiti della direttiva europea PSD2.

È un **codice a 5 cifre da te scelto** che rende più sicuri i tuoi accessi e pagamenti. Ad ogni operazione ti verrà chiesta conferma proprio con Smart PIN.



Come accedo al mio internet banking con Smart PIN?

DA SMARTPHONE

LOGIN



Apri l'app, ti basterà inserire il tuo Smart PIN o usare la biometria.

Semplice vero? =)

HOME PAGE



Atterrato in Home Page sarai pronto ad operare su Smart Mobile Banking.

Smart PIN aumenta la tua sicurezza perché confermi accessi e pagamenti con questo codice solo sui dispositivi associati alla tua utenza.



Come accedo al mio internet banking con Smart PIN?

DA PC

LOGIN



Inserisci Codice Utente e Password su Smart Web

AUTENTICAZIONE FORTE



Un avviso ti informa dell'invio di una notifica push sul tuo smartphone



Apri la notifica push e autorizza l'accesso con Smart PIN

HOME PAGE



Autorizzato l'accesso, accederai subito a Smart Web =)
Più semplice e più sicuro!

Cos'è una notifica push?

La notifica push è un messaggio istantaneo generato da un'applicazione che compare sullo schermo del tuo smartphone.

Smart Mobile Banking ti invia alcuni tipi di notifica push, uno di questi è necessario per la conferma di accessi e pagamenti quando operi su un altro canale.

Se non ricevi le notifiche push, prova a verificare le impostazioni del tuo smartphone.

Come confermo le operazioni con Smart PIN?

DA SMARTPHONE

OPERA ZIONE



Scegli l'operazione che vuoi effettuare e compila i campi necessari

AUTENTI CAZIONE FORTE



Autorizza l'operazione con Smart PIN o biometria

ESITO



La tua operazione è stata completata =)
Semplice vero?

Quando usare Codice Utente (o Alias), Password e Smart PIN

DA SMARTPHONE

Il tuo Codice Utente (o Alias) e la tua Password ti servono per fare login in app Smart Mobile. Dopo aver creato lo Smart PIN non dovrai più utilizzarli fino a quando non rimuoverai l'associazione tra Utente e smartphone.

Smart PIN invece ti serve per confermare accessi e pagamenti ma non sostituisce la password!

DA PC

Sono sempre necessari il Codice Utente (o Alias) e la tua Password, in più avrai bisogno del tuo smartphone per confermare l'operazione con il tuo Smart PIN.

Come confermo le operazioni con Smart PIN?

DA PC

OPERA ZIONE



Scegli l'operazione che vuoi effettuare e compila i campi necessari

AUTENTI CAZIONE FORTE



Un avviso ti informa dell'invio di una notifica push sul tuo smartphone



Apri la notifica push e autorizza l'operazione con Smart PIN

ESITO



La tua operazione è stata completata =)
Semplice vero?

Non hai ricevuto la notifica push sul tuo smartphone?

- Apri Smart Mobile Banking e **scegli l'utenza per cui vuoi generare il PIN** "usa e getta" (lo chiameremo anche OTP, "one time password")
- Seleziona il comando **Genera OTP** che trovi in alto a destra (se hai attivato la biometria, prima seleziona annulla per chiudere il pop-up "touch/face ID")
- Seleziona OTP login o OTP dispositiva, a seconda dell'operazione che stai per effettuare, e inserisci il tuo Smart PIN o usa la biometria
- **Inserisci il codice generato** nell'apposito campo su Smart Web per confermare l'accesso o il pagamento.

Associare un secondo dispositivo all'utenza (multi-device)

Puoi utilizzare la stessa utenza Smart su due dispositivi differenti, per associare il secondo dispositivo avrai bisogno di accedere al primo.

Se non hai più accesso al dispositivo già associato, dovrai rimuoverlo con il supporto del servizio clienti o in filiale, [scopri come](#).

Come associare il secondo dispositivo



Scarica app Smart Mobile Banking sul secondo dispositivo ed effettua l'accesso



NOME

Assegna un nome al tuo dispositivo, così potrai riconoscerlo



Riconosci il dispositivo inquadrando un QR code generato su quello già associato.



Crea il tuo Smart PIN personale a cinque cifre



Completa l'associazione del tuo smartphone



Non ho ricevuto la richiesta di associazione del secondo dispositivo sul primo e non so dove generare il QR Code

Nessun problema! Puoi generare il QR Code così:

- Accedi a Smart Mobile sul dispositivo già associato
- Dal menù, entra in "Gestione Dispositivi"
- Seleziona "Genera QR Code"
- Inquadra il QR Code con il dispositivo da associare

Suggerimento: assegna ai dispositivi nomi differenti per identificare facilmente le notifiche e richiedere la rimozione con il nostro supporto in caso di necessità.



Associare un secondo dispositivo all'utenza (multi-device)

Dove vedo i dispositivi associati alla mia utenza?

“Gestione Dispositivi” è l’area di Smart Mobile che ti consente di vedere quali dispositivi sono associati alla tua utenza, di rinominare e rimuovere in autonomia il dispositivo che stai utilizzando.



Come funziona la conferma di accessi e pagamenti quando ho due dispositivi associati alla stessa utenza?

Puoi autorizzare le tue operazioni su entrambi i dispositivi associati. Riceverai la notifica su tutti e due i dispositivi ma sarà sufficiente confermare l’operazione su uno dei due per procedere.



Devo cambiare uno dei due smartphone, cosa devo fare?

Ti consigliamo di rimuovere sempre il dispositivo dall’area “Gestione Dispositivi” di Smart Mobile prima di cambiarlo.

Ho perso, rotto o mi è stato rubato un cellulare, cosa devo fare?

Puoi rimuoverlo con il supporto della Filiale o, se sei in possesso di un nuovo dispositivo da associare, con l’aiuto del Servizio Clienti. In ogni caso, dovrai poter ricevere messaggi sul tuo numero di telefono certificato. [Approfondisci.](#)

Suggerimento: se non hai più accesso al tuo numero di telefono certificato, puoi chiedere alla filiale di modificarlo in qualsiasi momento.



Rimuovere il dispositivo associato all'utenza

Puoi rimuovere il dispositivo associato all'utenza dalle impostazioni di app Smart Mobile Banking in questo modo:

1. **Accedi all'app** dal dispositivo che vuoi rimuovere e autenticali
2. Dal menù laterale scegli la voce **"Impostazioni"**
3. Seleziona la voce **"Gestione dispositivi"**
4. All'interno della sezione, seleziona **"Rimuovi"**.

Se hai più di un'utenza su quel dispositivo, dovrai ripetere l'operazione per ciascuna.



Ho rotto o smarrito lo smartphone, come posso rimuoverlo?

Puoi farlo con il supporto della tua Filiale o del servizio Servizio Clienti.

FILIALE

Dovrai effettuare la richiesta alla tua Filiale in prima persona indicando, se necessario, quale dispositivo vuoi rimuovere.



SERVIZIO CLIENTI (solo via Whatsapp)

La rimozione del vecchio dispositivo con l'aiuto del Servizio Clienti è disponibile esclusivamente attraverso la procedura attivabile in fase di associazione su un nuovo dispositivo (*Messaggio: "Ciao, abbiamo rilevato un dispositivo già associato alla tua utenza!"*)

Se procedi, è importante che tu possa ricevere messaggi su **WhatsApp** al tuo **numero di telefono certificato**. Un messaggio via Whatsapp ti chiederà due selfie con il tuo documento di riconoscimento in fronte/retro.

Nel caso in cui il documento d'identità associato alla tua utenza sia scaduto, dovrai rivolgerti alla tua filiale.

Importante! Dopo la rimozione del dispositivo è possibile tu veda ancora la schermata di inserimento dello Smart PIN, anche se l'utenza è stata rimossa. In questa fase il tuo vecchio Smart PIN e i codici OTP non sono funzionanti.



Devi solo provare ad accedere, verrai rimandato alla schermata di inserimento delle credenziali (Codice Utente/Alias e Password) e potrai creare di nuovo Smart PIN.

Rimuovere il dispositivo associato all'utenza

Non riesco a ricevere il messaggio del Servizio Clienti su Whatsapp

Assicurati di avere accesso a Whatsapp sul dispositivo dove è presente la SIM con il tuo numero di telefono certificato e di essere connesso ad internet.

Se hai smarrito il dispositivo con il numero di telefono certificato, dovrai attendere il duplicato della SIM oppure far variare il numero alla tua filiale.

Ho dimenticato di rimuovere la mia utenza da un dispositivo che non ho più, come posso fare?

Puoi chiedere la rimozione di questo dispositivo alla tua Filiale specificando nome e modello oppure associando un nuovo dispositivo richiedere la rimozione di quello che non usi più al Servizio Clienti attraverso la procedura Whatsapp descritta prima.

Suggerimento: se stai per cambiare smartphone oppure smetti di utilizzarlo, rimuovi sempre il dispositivo dall'area "Gestione Dispositivi" di Smart Mobile!



Utilizzare più utenze sullo stesso dispositivo (multi-utenza)

Puoi utilizzare più utenze Smart sul tuo dispositivo, ad esempio un'utenza personale e una aziendale per gestire tutti i tuoi rapporti con la banca.

Lo Smart PIN e il nome del dispositivo devono essere impostati per ciascuna utenza che collegherai al tuo smartphone.

Come aggiungere un'altra utenza



Come accedo all'utenza secondaria dalla login di Smart Mobile?

Aperta l'app ti basterà selezionare “annulla” alla richiesta della biometria (se impostata) e scegliere l'opzione in alto a sinistra sullo schermo “**Accedi con altra utenza**”. Aprirai così l'area di gestione delle utenze.

Come autorizzo accessi e operazioni per la mia utenza secondaria su Smart Web da computer?

Entrato nella login di Smart Web, inserisci le credenziali dell'utenza secondaria e attendi la notifica push sul dispositivo associato, fai “tap” sulla notifica e conferma con lo Smart PIN scelto per quell'utenza.

Suggerimento: imposta come utenza principale quella che usi più di frequente. Puoi farlo quando vuoi su Smart Mobile da “Accedi con altro utente”.



Utilizzare più utenze sullo stesso dispositivo (multi-utenza)

Non ho ricevuto la notifica per effettuare l'accesso a Smart Web da computer. Cosa devo fare?

Apri Smart Mobile e annulla la richiesta di biometria per la tua prima utenza (se impostata), vai su **“Accedi con altra utenza”** e seleziona l'utenza secondaria. Sulla schermata di login vai su **“Genera OTP”** e scegli **“OTP Login”**. Verrà generato il codice utile necessario per completare l'accesso.

Come genero un codice OTP per la mia utenza secondaria?

Apri Smart Mobile e annulla la richiesta di biometria per la tua prima utenza (se impostata), vai su **“Accedi con altra utenza”** e seleziona l'utenza secondaria. Sulla schermata di login vai su **“Genera OTP”** e scegli tra **“OTP Login”** e **“OTP Dispositiva”** a seconda dell'operazione che devi completare.

L'utenza secondaria può essere visualizzata per prima appena apro Smart Mobile (trasformarla in utenza principale)?

Sì, dall'area di gestione delle utenze. Apri l'app annulla la richiesta di biometria per la tua prima utenza (se impostata), vai su **“Accedi con altra utenza”** e seleziona **“Modifica”** accanto ad **“Utenza principale”**.

Potrai anche abilitare la biometria dopo averla impostata come principale.

Attenzione: se stai per cambiare dispositivo, ricorda di rimuovere tutte le utenze associate. Lo puoi fare accedendo con ciascuna utenza da **“Menù > Impostazioni > Gestione dispositivi > Rimuovi”**.



Glossario

Codice utente

è un codice numerico a 8 cifre necessario a identificare ogni cliente. Puoi recuperare il tuo codice utente dalla login di Smart Web o Smart Mobile.

Utenza principale

è l'utenza che visualizzi per prima appena apri app Smart Mobile e per la quale ti viene richiesta la biometria se l'hai impostata.

Utenza secondaria

si intende ogni utenza associata al proprio dispositivo che non compare per prima appena apri Smart Mobile ed è raggiungibile selezionando "Accedi con altra utenza". Puoi sempre renderla utenza principale nell'area di gestione delle utenze.

Alias

è una parola che puoi personalizzare e che può sostituire il tuo codice utente in fase di login (è più facile da ricordare!). Puoi sempre crearlo o modificarlo su Smart Web.

Password

è un codice numerico di almeno 8 cifre che, insieme al codice utente/alias, è necessario per autenticarsi sui canali Smart. Se non la ricordi più puoi recuperarla dalla login di Smart Web o Smart Mobile, ti servirà il codice di sicurezza.

Smart PIN

è un codice numerico a 5 cifre da digitare su Smart Mobile quando richiesto, ti servirà per autenticarti all'interno dei canali Smart. Puoi sempre modificarlo all'interno dell'app Smart Mobile Banking.

Biometria

può essere associata al tuo Smart PIN, e comprende l'impronta digitale o il riconoscimento facciale. Puoi sempre scegliere se utilizzare o meno questa modalità di autorizzazione all'interno di app Smart Mobile Banking.



Glossario

Codice di sicurezza (codice di sblocco utenza e recupero password)

è un codice di 20 caratteri che ti permette, in caso di necessità, di sbloccare la tua utenza o di recuperare la password. Lo trovi nella busta che ti è stata consegnata in Filiale quando hai sottoscritto la tua utenza Smart.

Se hai richiesto una nuova busta password alla tua Filiale o al Servizio Clienti, al primo utilizzo dovrai usare l'opzione di sblocco utenza disponibile su Smart Web e Smart Mobile Banking.

Codice OTP (codice “usa e getta”)

è un codice di 6 cifre che richiedi sui canali Smart della banca e che ricevi tramite SMS oppure che puoi generare con app Smart Mobile.

Nel caso in cui non dovessi ricevere le notifiche push sul tuo smartphone oppure in assenza di connessione internet, potrai generare un Codice OTP anche dall'app.

Numero di telefono certificato o numero di cellulare certificato

è il numero che hai fornito alla Filiale nel momento in cui hai sottoscritto l'utenza e l'unico su cui ti invieremo informazioni sulla tua utenza o sui tuoi dispositivi oppure i codici “usa e getta” via SMS (codici OTP).

Se hai cambiato numero dovrai richiedere la variazione alla tua filiale.

QR Code

è un codice in due dimensioni che può essere letto da uno smartphone.

Troverai questo tipo di codice in fase di associazione di un secondo dispositivo.

Hai bisogno di assistenza?

Il Servizio Clienti è disponibile per informazioni 24 ore su 24, 7 giorni su 7 al numero 800 22 77 88 (dall'estero al +39 059.2919622).

A disposizione anche il supporto via chat sul sito della tua banca!