



Guida all'utilizzo della nuova App



LA NUOVA APP RELAXBANKING

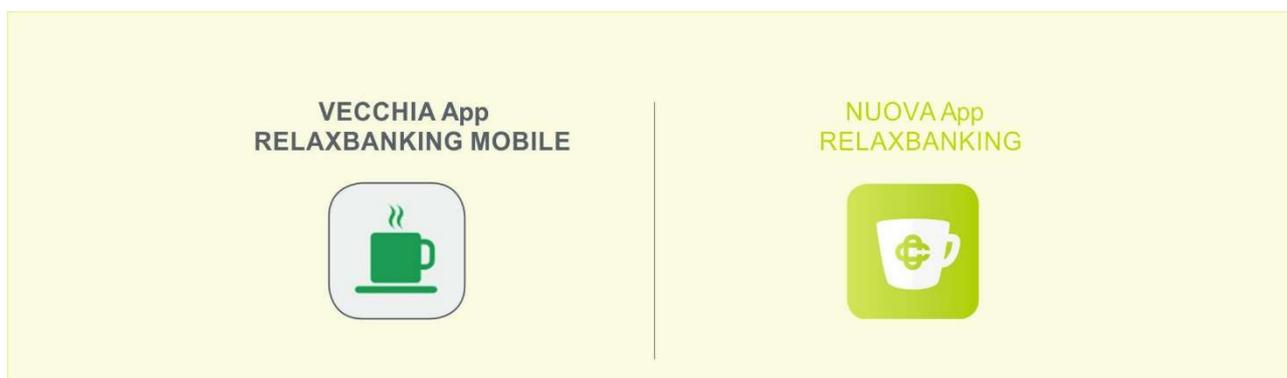
Da aprile 2019 l'App Relaxbanking Mobile, attualmente in uso, è stata sostituita dalla nuova App RelaxBanking.

La nuova App, rinnovata nello stile e arricchita con nuove funzionalità, ti consente di effettuare l'autenticazione e l'autorizzazione delle disposizioni in conformità a quanto previsto dalla Direttiva PSD2 sui servizi di pagamento.

App RelaxBanking ti consente di utilizzare il tuo dispositivo mobile in sostituzione del token fisico e della App Relax OTP o OTP Virtuale.

Con la nuova App RelaxBanking è possibile autorizzare automaticamente l'accesso e le operazioni dispositive anche sul portale web.

La nuova App RelaxBanking è **scaricabile gratuitamente solo dagli store Apple ed Android.**



Le novità in sintesi

1. **Migliore user experience:** l'App è semplice e intuitiva con una nuova interfaccia grafica più accattivante.
2. **Integrazione nella App del sistema di generazione di OTP (OTP virtuale) PSD2 compliant.**
3. **Nuovo processo di attivazione e installazione:** è possibile installare l'App e attivarla facilmente e in completa autonomia.
4. **Nuove funzionalità:** nell'App sono state integrate tutte le funzionalità di consultazione e gestione di CartaBCC ad eccezione delle "push notification".
5. **Per motivi di sicurezza l'App può essere installata su un solo dispositivo** (identificato come "dispositivo personale") ovvero sul dispositivo il cui numero di telefono è stato comunicato alla banca.
Per far accedere persone di fiducia al proprio account personale o aziendale è necessario creare un'utenza dedicata alla consultazione e/o alla gestione. Dalla sezione impostazioni/ le tue utenze è possibile aggiungere alla App una o più utenze se associate allo stesso codice fiscale e precedentemente comunicate alla banca

Le funzionalità disponibili

La nuova App RelaxBanking mantiene, seppur riviste in termini di user experience, le funzionalità già disponibili integrandole con nuove.

- **Conto corrente:** consultazione e ricerca saldi e movimenti
- **Dossier titoli** (amministrati e gestiti): consultazione portafoglio e asset, consultazione e ricerca titoli, consultazione e ricerca ordini, sezione titoli preferiti, disposizione nuovo ordine (in base alla tipologia di dossier)
- **Documenti:** consultazione e ricerca
- **Operazione dispositive:**
 1. Bonifico
 2. Bollettino postale
 3. Bolletta CBILL
 4. Ricarica telefonica
 5. Ricarica Tasca
 6. Ricarica Mediaset
 7. Prenotazione MAV
 8. Prenotazione RAV
- **CartaBCC:** consultazione e gestione

INSTALLAZIONE, ACCESSO E CONFIGURAZIONE DELLA NUOVA APP RELAXBANKING

COME INSTALLARE CORRETTAMENTE LA APP

- Hai già installato la vecchia App RelaxBanking Mobile:

In questo caso occorre aggiornare la App già installata sul tuo dispositivo. L'avvio dell'aggiornamento può essere automatico o manuale a seconda delle impostazioni definite sul tuo dispositivo.

- NON hai ancora installato la vecchia App RelaxBanking Mobile

Occorre accedere dal tuo dispositivo allo store (iOS o Android) ed effettuare il download della nuova App.

La nuova App può essere installata su un unico dispositivo definito "dispositivo personale" ovvero sul dispositivo il cui numero di telefono è stato comunicato alla banca.

Questo dispositivo diventa un vero e proprio strumento di autenticazione, dal quale è possibile generare il codice OTP ogni volta in cui sarà necessario verificare l'identità, autorizzare un accesso ai dati o un'operazione. È importante non lasciarlo mai incustodito e **impostare un codice per il blocco dello schermo**.

IL PRIMO ACCESSO ALLA APP

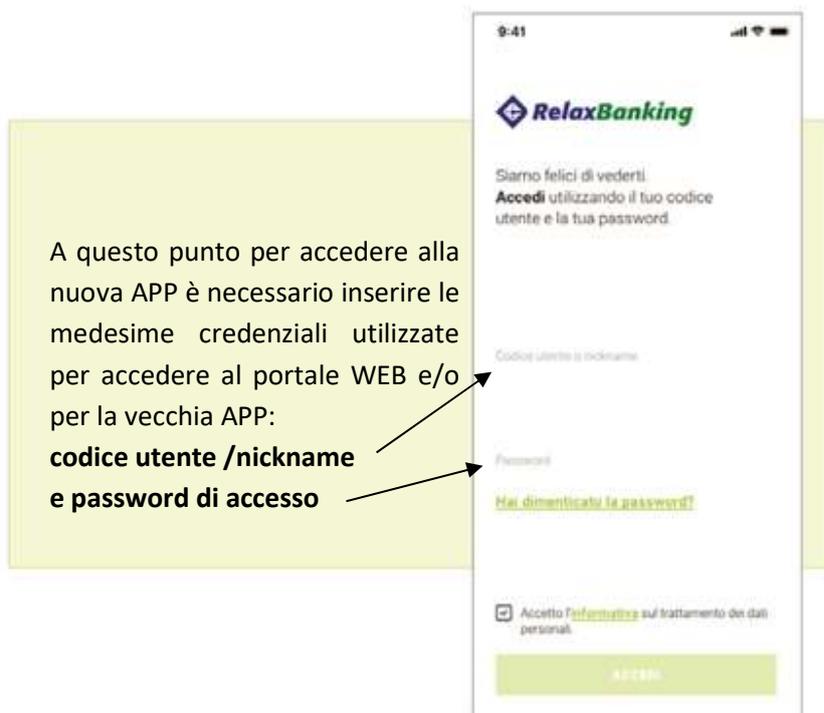
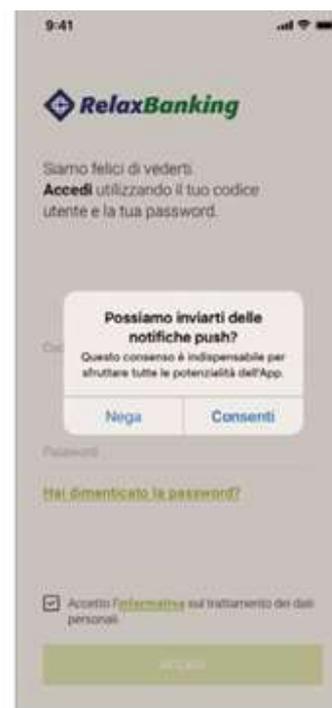
Viene visualizzata per alcuni secondi la pagina introduttiva ed è possibile accedere alla presentazione delle nuove funzionalità. Puoi decidere se consultarla scorrendo tra le schermate o passare direttamente alla pagina di login con il pulsante **SALTA**.



ACCETTAZIONE CONSENSI SU DISPOSITIVO E LOGIN

Occorre autorizzare l'applicazione all'invio delle notifiche push e all'accesso alla funzionalità di chiamata affinché ti sia possibile rispondere al telefono anche durante l'utilizzo dell'app.

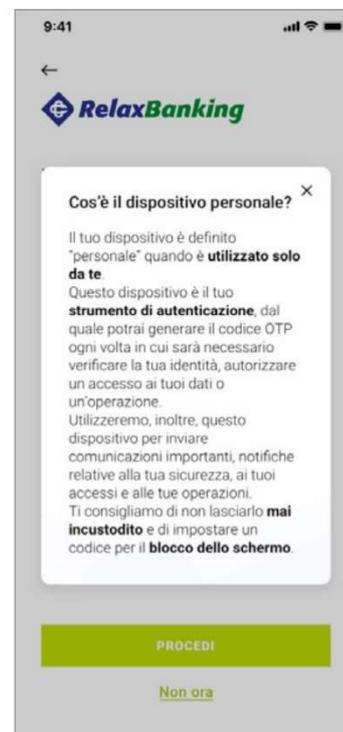
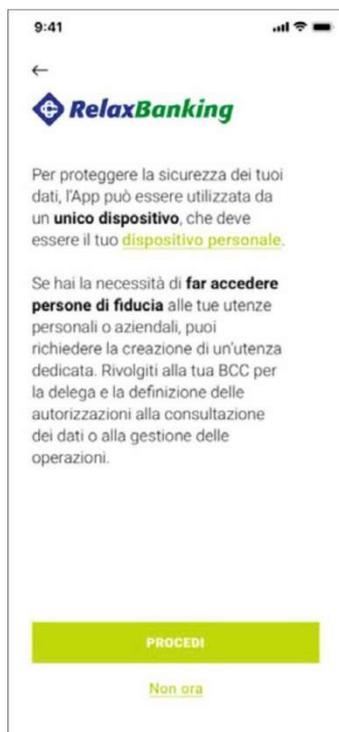
Queste autorizzazioni, soprattutto quella delle notifiche, seppur non obbligatorie, sono **molto importanti per il corretto funzionamento della App**. È importante sapere che il **consenso alle funzionalità di chiamata** è necessario per poter leggere l'identificativo del dispositivo utile a migliorare le verifiche di sicurezza e che **non verranno in alcun modo effettuate, consultate o gestite le chiamate**.



A questo punto per accedere alla nuova APP è necessario inserire le medesime credenziali utilizzate per accedere al portale WEB e/o per la vecchia APP:
codice utente /nickname e password di accesso

COME CONFIGURARE CORRETTAMENTE LA APP

Vengono visualizzate le schermate sotto riportate che descrivono brevemente le novità legate al nuovo sistema di autenticazione (PSD2 compliant).



È necessario cliccare sul il tasto **PROCEDI**: si attiverà il nuovo sistema di autenticazione (PSD2 compliant), configurando correttamente la App. Automaticamente ricevi dal sistema un **SMS** contenente il codice di autenticazione da inserire nell'apposito campo. Quindi è necessario selezionare il pulsante **AVANTI**.



Alcuni dispositivi Android riconoscono automaticamente il codice di autenticazione senza necessità di inserimento manuale.



Viene richiesto di impostare un **PIN** di accesso veloce alla App.



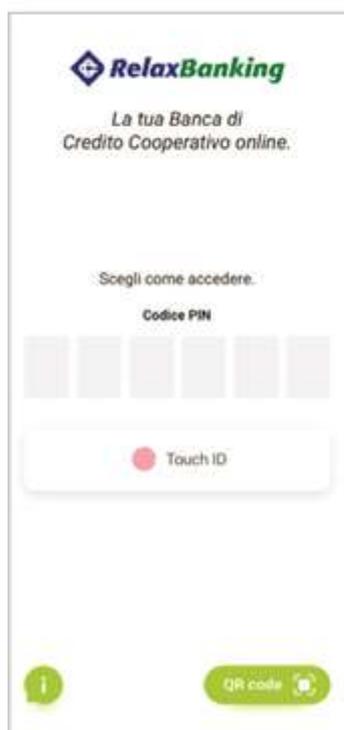
Se previsto dal modello del dispositivo è possibile configurare l'accesso anche tramite dato biometrico (finger print e/o face id) in alternativa al PIN.



Il passaggio al nuovo sistema di autenticazione (PSD2 compliant) ti consente, tramite la nuova App RelaxBanking, di utilizzare il tuo dispositivo al posto del token fisico e della App Relax OTP.

Se sei abilitato alla App Relax OTP devi procedere alla sua disinstallazione.

ACCESSI SUCCESSIVI ALL'APP



Viene visualizzata la schermata di Login viene effettuato il riconoscimento con PIN di accesso o, in alternativa, se previsto dal modello di dispositivo tramite dato biometrico (finger print e/o face ID)

CASISTICHE PARTICOLARI

App installata su un secondo dispositivo

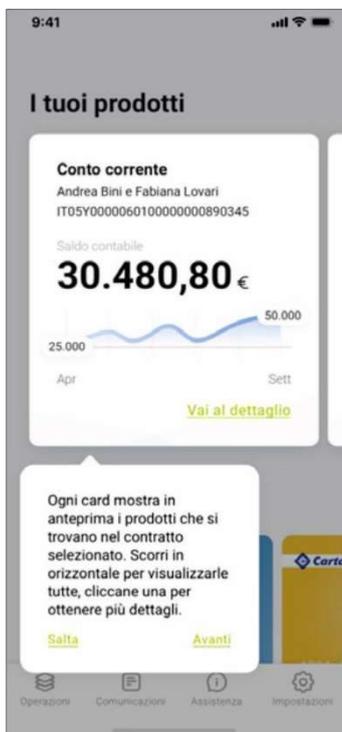
Viene generato un avviso che la nuova App risulta già installata su un altro device identificato come dispositivo personale e che è possibile installare l'App su un solo dispositivo. È possibile decidere se procedere, bloccando la App installata sull'altro dispositivo, o interrompere l'installazione.

Variazione numero di telefono

In questo caso devi recarti presso la tua agenzia di riferimento per comunicare il nuovo numero di telefono. Successivamente potrai procedere all'installazione ed alla configurazione dell'App secondo le modalità precedentemente descritte.

IL TUTORIAL

Completata l'installazione, puoi consultare un tutorial (prima di accedere alla home page) che illustra la nuova interfaccia e le principali funzionalità. Il tutorial può essere saltato e consultato in qualsiasi momento dalla sezione assistenza.



LA HOME PAGE

Per ogni prodotto, all'interno di una card vengono visualizzate alcune informazioni di sintesi:

- intestazione
- IBAN
- saldo contabile
- andamento

Selezionando la card si accede alla sezione di dettaglio del conto.

Scorrendo verso sinistra le card è possibile visualizzare gli altri prodotti (C/C e Titoli) e la documentazione associate al contratto.



Scorrendo verso sinistra le intestazioni dei contratti (ad esempio "Contratto famiglia", "Contratto Impresa") è possibile esplorare gli altri contratti disponibili. Al tap sull'intestazione del contratto si visualizza l'elenco dei prodotti associati. Il funzionamento delle card dei prodotti rimane invariato.

Per qualsiasi necessità contatta il servizio di assistenza disponibile al seguente numero:

- 800.42.42.42 (Italia)
- + 39 0125.85.33.81 (Estero)

disponibile

- dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 22:00;
- sabato domenica e festivi dalle 09:00 alle 15:00.