



Guida all'utilizzo della nuova App

MANUALE AD USO OPERATORE DI SPORTELLO





La nuova App RelaxBanking

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

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

App RelaxBanking consente al cliente di utilizzare il proprio dispositivo mobile in sostituzione del token fisico, dell'SMS e della App Relax OTP.

Con la nuova App RelaxBanking il cliente può autorizzare automaticamente l'accesso e le operazioni dispositive anche sul portale web. La nuova App RelaxBanking, scaricabile **gratuitamente dagli store Apple ed Android**, è attivabile in autonomia dall'utente senza impatto sulle attività di sportello.

VECCHIA App RELAXBANKING MOBILE



NUOVA App RELAXBANKING



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:** il cliente può 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.
- 5. Per motivi di sicurezza l'App può essere installata su un solo dispositivo** (identificato come "dispositivo personale"). Nei casi in cui il cliente abbia la necessità di far accedere persone di fiducia al proprio account personale o aziendale sarà 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 cliente (codice fiscale).

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

- Cliente che ha già installato la vecchia App RelaxBanking Mobile

Il cliente deve aggiornare la App già installata sul dispositivo. L'avvio dell'aggiornamento può essere automatico o manuale a seconda delle impostazioni definite dal cliente sul proprio dispositivo.

- Cliente che NON ha installato la vecchia App RelaxBanking Mobile

Il cliente deve accedere dal suo dispositivo allo store (iOS o Android) ed effettuare il download della nuova App (la vecchia App non sarà più disponibile).

La nuova App potrà essere installata su un unico dispositivo, il dispositivo personale

Il dispositivo è definito "personale" quando è utilizzato **solo dal cliente**. Questo dispositivo diventa un vero e proprio strumento di autenticazione, dal quale il cliente potrà generare il codice OTP ogni volta in cui sarà necessario verificare la sua identità, autorizzare un accesso ai dati o un'operazione. È importante consigliare al cliente di non lasciarlo mai incustodito e di impostare un codice per il blocco dello schermo.

Il primo accesso alla App

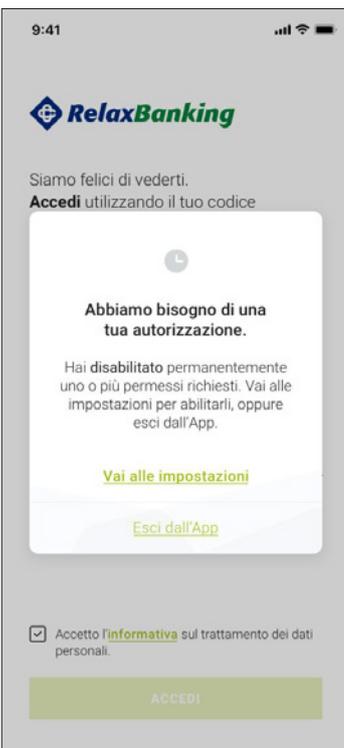
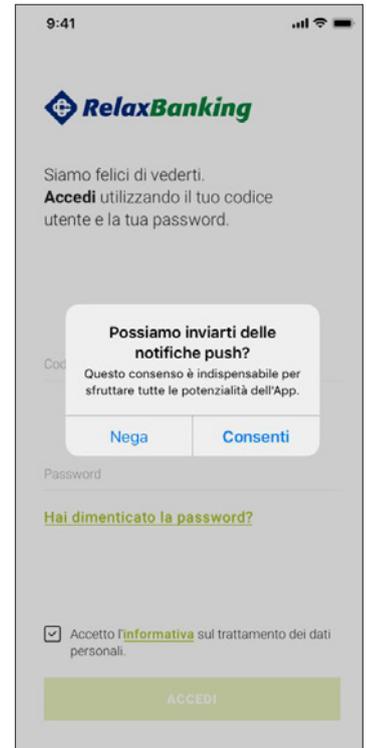
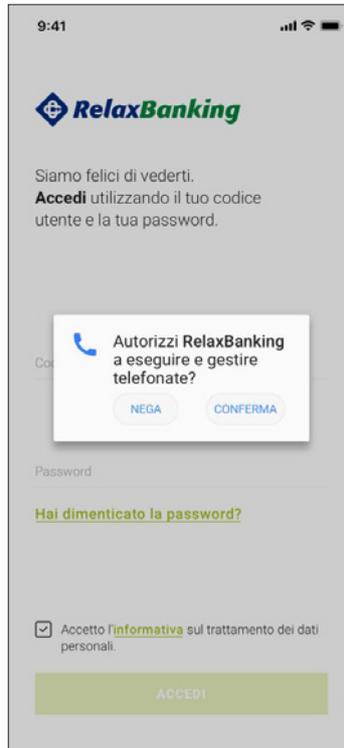
Il cliente visualizza per alcuni secondi la pagina introduttiva e accede alla presentazione delle nuove funzionalità. Può decidere se consultarla scorrendo tra le schermate o passare direttamente alla pagina di login con il pulsante SALTA.



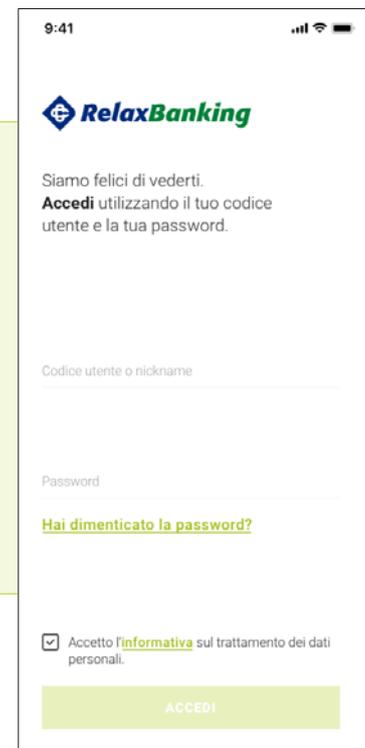


Accettazione consensi su dispositivo e login

Il cliente deve autorizzare l'applicazione all'invio delle notifiche push e all'accesso alla funzionalità di chiamata. Queste autorizzazioni, soprattutto quella delle notifiche, seppur non obbligatorie sono **molto importanti per il corretto funzionamento della App**. È importante rassicurare il cliente 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**.



Il cliente accede alla nuova App con le stesse credenziali che utilizza per il portale web e per la vecchia App: codice utente/nickname e password di accesso.





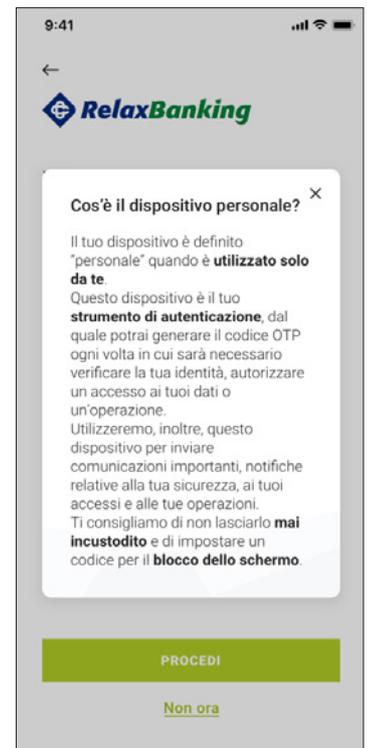
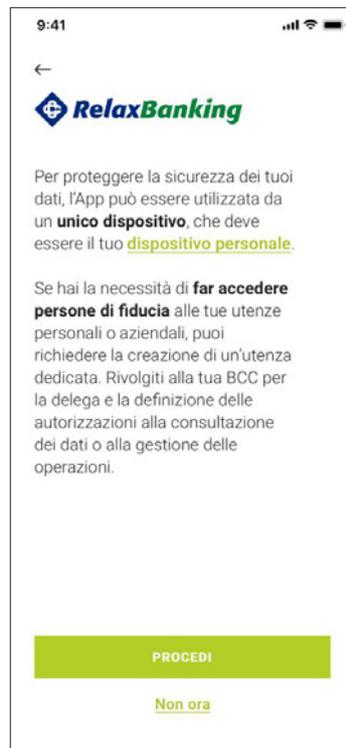
Come configurare correttamente la App

Il sistema verifica le caratteristiche del cliente che si sta collegando e presenta le informazioni successive in base alla tipologia di utenza.

CLIENTE CON UTENZA DISPOSITIVA

- Configurazione

Il cliente visualizza le schermate sotto riportate che descrivono brevemente le novità legate al nuovo sistema di autenticazione (PSD2 compliant).



Cliccando il tasto **NON ORA** il cliente potrà rimandare l'attivazione del nuovo sistema di autenticazione (PSD2 compliant). L'installazione dell'App verrà comunque completata. Ad ogni accesso l'App riproporrà l'invito all'aggiornamento del sistema di autenticazione.

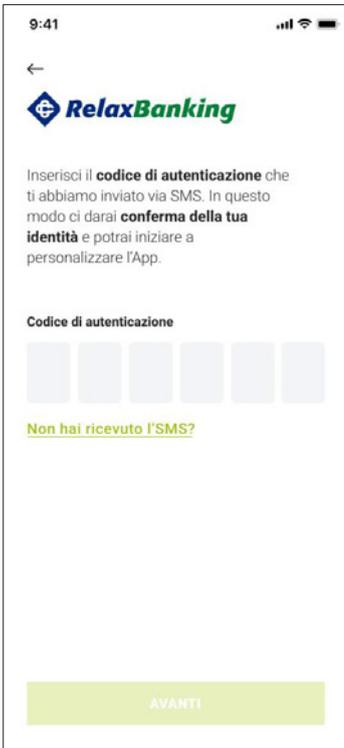
Il cliente, fino all'attivazione del nuovo sistema di autenticazione (PSD2 compliant) e non oltre il 13 settembre 2019, potrà continuare ad utilizzare i vecchi generatori OTP e la password dispositiva.

I vecchi generatori OTP attualmente in circolazione (validi non oltre il 13 settembre) sono:

- 1) vecchio token (senza tastierino numerico);
- 2) App Relax OTP;
- 3) SMS.

Cliccando il tasto **PROCEDI** si attiverà il nuovo sistema di autenticazione (PSD2 compliant), configurando correttamente la App.

Il cliente riceve automaticamente dal sistema un **SMS** contenente il codice di autenticazione da inserire nell'apposito campo e seleziona il pulsante **AVANTI**.



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



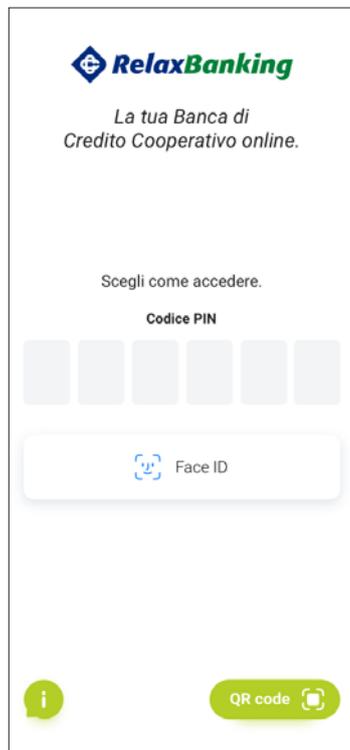
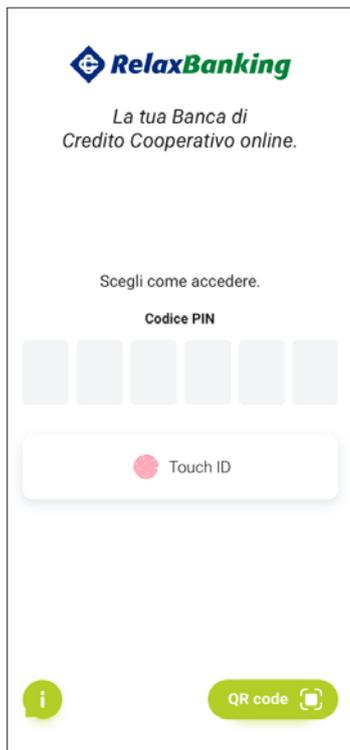
Viene richiesto di impostare un PIN di accesso veloce alla App.



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) consente al cliente, tramite la nuova App RelaxBanking, di utilizzare il proprio dispositivo al posto del token fisico, della App Relax OTP e dell'SMS. Gli utenti abilitati alla App Relax OTP dovranno procedere alla disinstallazione.

**ACCESSI SUCCESSIVI ALLA APP**

Il cliente visualizza la schermata di login ed effettua il riconoscimento con PIN di accesso o, in alternativa, se previsto dal modello del dispositivo tramite dato biometrico (finger print e/o face id).





Come configurare correttamente la App

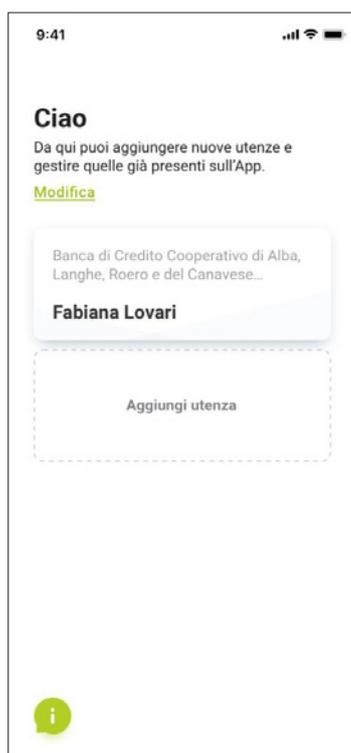
CLIENTE CON UTENZA INFORMATIVA

- Configurazione

Fino al 13 settembre il cliente con utenza informativa potrà continuare a utilizzare il vecchio token (senza tastierino numerico) sulla nuova App RelaxBanking (installata nella versione senza nuovo sistema di autenticazione) e sul portale.

Dal 14 settembre ai clienti con utenza informativa che vogliono utilizzare la App verrà richiesta l'attivazione del nuovo sistema di autenticazione (PSD2 compliant). Nel caso in cui l'utente avesse l'esigenza di utilizzare anche il token, sarà necessaria la sostituzione del vecchio token con nuovo token (con il tastierino numerico).

ACCESSI SUCCESSIVI ALLA APP



Il cliente seleziona l'utenza tra quelle registrate, inserisce le stesse credenziali che utilizza per il portale web e per la vecchia App: codice utente/nickname e password di accesso. Completa quindi l'accesso inserendo, se richiesto, l'OTP utilizzando i vecchi generatori di OTP (SMS, App Relax OTP o vecchio token)



CASISTICHE PARTICOLARI

Cliente con utenza informativa o dispositiva che non ha generatori di OTP attivi

Il cliente è obbligato ad installare la App con il nuovo sistema di autenticazione (PSD2 compliant) e non visualizza la possibilità di rimandare l'installazione. La nuova App rappresenta lo strumento di generazione di OTP a lui assegnato

Cliente che installa la App su un secondo dispositivo

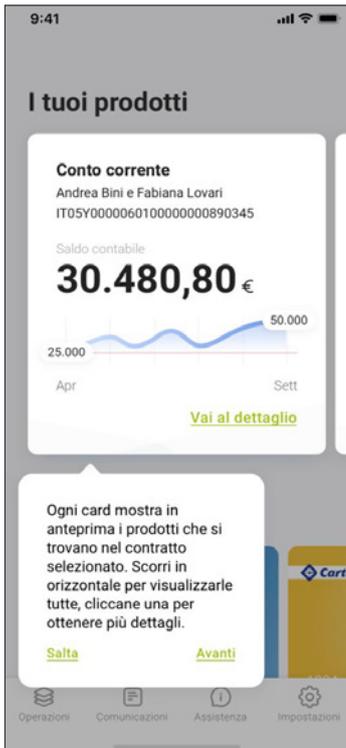
Il cliente viene avvertito che ha già installato la nuova App su un altro device identificato come dispositivo personale e che è possibile installare l'App su un solo dispositivo.

Il cliente può decidere di procedere, bloccando la App installata sull'altro dispositivo, o interrompere l'installazione.



Il tutorial

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





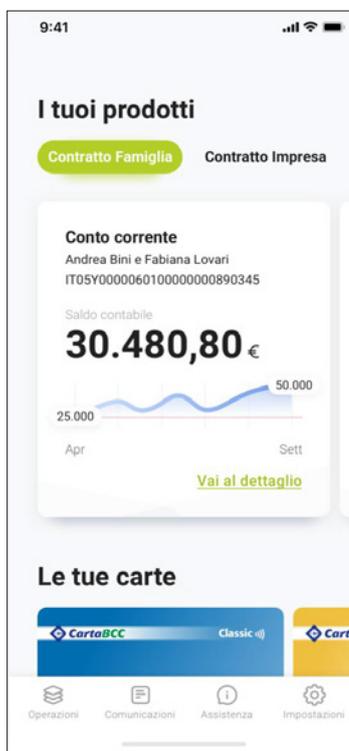
La Home Page

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.

 **RelaxBanking**

