



**RelaxBanking**

*La tua Banca di Credito Cooperativo on line*



[www.relaxbanking.it](http://www.relaxbanking.it)



# Indice

- Introduzione
- Primo Accesso
- Home Page
- Consultazioni Saldo e Movimenti
- Documenti
- Bonifico
- Delega F24
- Bollettino Postale, Cbill, PagoPA
- Prenotazioni Pagamento Mav/Rav
- Ricarica Telefonica e Ricarica Carta Tasca
- Pagamento Effetti
- Stipendi
- Portafoglio: Informazioni e Disposizioni
- Rubrica Anagrafiche
- App
- Configurazione RelaxBanking Mobile App
- Processo di Sblocco Utente/Reset Password
- Assistenza Clienti

**VUOI CONTINUARE  
AD USARE  
RELAXBANKING?**

È attivo il nuovo sistema  
d'autenticazione forte per accedere  
alle informazioni del conto  
e autorizzare i pagamenti.



SCARICA L'APP  
RELAXBANKING



ACCEDI

Hai dimenticato la password?

1. Collegarsi a [www.relaxbanking.it](http://www.relaxbanking.it)
2. Click su **ACCEDI**
3. **Codice utente** (lo stesso utilizzato su vecchio prodotto di Internet Banking)
4. **Password** (uguale al codice utente)
5. Click su **ACCEDI**

## 1. Click sull'icona SMS



ACCEDI

Codice utente  
12345678

Password  
\*\*\*\*\*

Salve **Paolo Rossi**  
Inserisci la One Time Password generata dal dispositivo o richiedila con l'apposito bottone

Inserisci OTP **SMS**

ACCEDI

## 2. Click su CONFERMA



INVIO OTP CON MESSAGGIO SMS

Cliccando il bottone "Conferma", riceverai un SMS contenente il codice OTP. Inseriscilo nel campo "One Time Password" per autorizzare l'operazione.

ANNULLA **CONFERMA**

## 3. Digita il codice OTP e clicca su ACCEDI



Inserisci OTP

Imposta una nuova password di accesso:

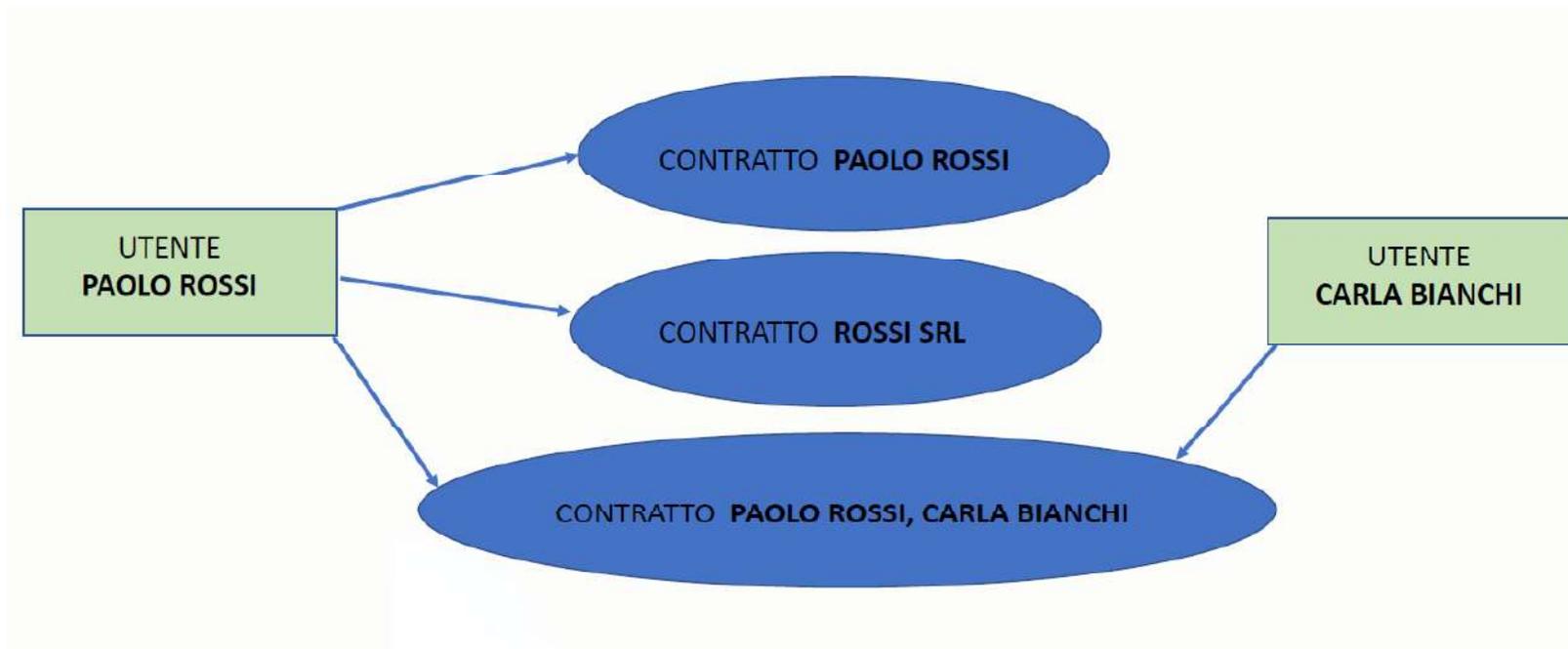
1. **Nuova Password** (minimo 8 massimo 15 caratteri, deve contenere almeno 1 lettera minuscola, almeno 1 lettera MAIUSCOLA, almeno 1 numero, senza caratteri speciali);
2. **Conferma Password** (uguale a Nuova Password).

## Modifica password

Accesso

CONFERMA

*Esempio di Utente delegato su più contratti*



**RelaxBanking**  
La tua Banca di Credito Cooperativo on line

Assistenza | Manuale | Sessione

Rapporti | Disposizioni | Tesoreria | Documenti | Altri servizi | Gestione

**ROSSI PAOLO**

Profilo Azienda ROSSI Srl

ROSSI PAOLO  
ROSSI PAOLO, BIANCHI CARLA

Conto XXXXXX 00000000 conti correnti pas

IBAN IT 123456789

Profilo	Relax Banking Impresa Dispositivo	Banca	Banca di Credito Cooperativo
Cod.Fiscale	RSSPLAXXX	Dati aggiornati al	05/06/2018, 23:59:59
Data Attivazione	12/02/2018, 13:23:19	Saldo Contabile	19.420,85
Indirizzo	VIA PAOLO ROSSI 82	Saldo liquido	19.420,85

- Profilo **Impresa** rispetto a **Famiglia** ha:
  1. Portafoglio
  2. Stipendi
  3. Bonifico Urgente

*Bonifico urgente, è consentito l'invio fino alle ore **13.00**, e non è consentita la valorizzazione della data accredito beneficiario o data esecuzione, né dell'inserimento di una disposizione all'interno di una distinta: questo per consentire, alla Banca destinataria, la corretta elaborazione il giorno stesso della richiesta.*

4. Funzione di **DISTINTA**

# Home page

Accedendo a RelaxBanking, l'homepage si presenta come segue:

The screenshot shows the RelaxBanking homepage for user ROSSI PAOLO. The page includes a navigation menu with options like Rapporti, Disposizioni, Tesoreria, Documenti, Altri servizi, and Gestione. The user's profile is displayed as 'AZIENDA ROSSI Srl' and the account as 'XXXXXX 00000000' (conti correnti pass). The IBAN number 'IT 123456789' is highlighted with a red circle.

Profilo	Relax Banking Impresa Dispositivo	Banca	Banca di Credito Cooperativo
Cod.Fiscale	RSSPLAXXX	Dati aggiornati al	05/06/2018, 23:59:59
Data Attivazione	12/02/2018, 13:23:19	Saldo Contabile	19.420,85
Indirizzo	VIA PAOLO ROSSI 82	Saldo liquido	19.420,85

In riferimento al menu «Intestazione» in alto a sinistra, è possibile decidere di operare su un determinato Contratto e poi, in base al Contratto selezionato, su uno specifico rapporto.

# Home page

Nella parte in basso della homepage sono visibili gli ultimi 5 movimenti, le ultime 5 distinte, le comunicazioni tecniche/operative o quelle pubblicate dalla banca, l'elenco degli ultimi 5 accessi.

### Movimenti

DATA CONTABILE	DATA VALUTA	IMPORTO	DESCRIZIONE
16/05/2018	16/05/2018	-10,50	DAXX/UYHUH UP YAZJFC
16/05/2018	16/05/2018	5.297,02	FDDZ.XFK EAYA BVD.
16/05/2018	16/05/2018	-1.105,72	06ZJHGHXRJ8DA
16/05/2018	15/05/2018	-1,50	DAXX/UYHUH UP YAZJFC
16/05/2018	16/05/2018	72909	FDDZ.XFK EAYA BVD.

[CONTINUA](#)

### Ultime disposizioni

DATA	IMPORTO	TIPO DISTINTA	ESITO
15/11/2019 16:21:49	5,00	Ricarica telefonica	Ritirata
15/11/2019 12:06:23	1,00	Pagamento Bollette CBILL	Eseguita
15/11/2019 11:59:13	1,00	Pagamento Bollette CBILL	Eseguita
15/11/2019 16:10:41	0,00		

[CONTINUA](#)

### Comunicazioni e Notizie

**16 NOV** **Effetti scaduti**  
Ci sono 1 effetti scaduti

**16 NOV** **Distinte non spedite**  
Ci sono 767 distinte preparate non spedite

**16 NOV** **F24 non spedite**  
Ci sono 415 distinte per un totale di 1.062 deleghe preparate ma non autorizzate/spedite

[CONTINUA](#)

### Ultimi accessi

DATA	MODALITA'	N° OPER.	IMPORTI
15/11/2019 16:29:41		0	0,00
15/11/2019 17:24:37		0	0,00
15/11/2019 14:00:22		1	5,00
15/11/2019 16:19:04		0	0,00
15/11/2019 16:10:41		0	0,00

Dalla funzione Rapporti > Conti Correnti > Saldi si accede alla visualizzazione della seguente maschera:

## Saldi

Il saldo contabile è di EUR	<b>21.033.812,16</b>	Fido operante	<b>0,00</b>
Il saldo liquido è di EUR	<b>21.035.415,56</b>	Partite prenotate dare	<b>-32.424,40</b>
Il saldo disponibile è di EUR	<b>21.013.088,37</b>	Partite prenotate avere	<b>11.700,61</b>

Nello specifico, compariranno 3 tipologie di Saldi:

- **Saldo Contabile**: Saldo del Conto Corrente in quel determinato periodo, tenuto conto di tutte le partite registrate sullo stesso (accrediti e addebiti).
- **Saldo Liquido**: Saldo disponibile, come differenza tra accrediti ed addebiti di partite effettivamente maturate sul Conto Corrente.
- **Saldo Disponibile**: Saldo liquido, più eventuali Fidi collegati al Conto Corrente. Indica l'ammontare effettivo di quanto possiamo disporre in un determinato momento.

# Consultazione Saldi e Movimenti

Dal menu Rapporti > Conti Correnti > Movimenti si accede alla visualizzazione della seguente schermata:

## Movimenti

Periodo: Mese in corso

Tipo Movimento: Tutti

Visto: Tutti

**RICERCA AVANZATA**

Totale movimenti: 8



**DETTAGLIO CAUSALI**

Saldo iniziale al 04/11/2019 **24.292.634,92**

Saldo finale al 14/11/2019 **21.033.812,16**

<input type="checkbox"/>			DATA CONTABILE	DATA VALUTA	IMPORTO	+ DESCRIZIONE
<input type="checkbox"/>	+	⊙	07/11/2019	07/11/2019	-2,00	Bonifico a favore di
<input type="checkbox"/>	+	⊙	07/11/2019	07/11/2019	10,00	Bonifico a vs favore
<input type="checkbox"/>	+	⊙	07/11/2019	07/11/2019	-1,30	Disposizione di giroconto
<input type="checkbox"/>	+	⊙	07/11/2019	07/11/2019	-5,50	Commissioni su bonifico

# Consultazione Saldi e Movimenti

Si entra nella sezione dedicata ai movimenti di Conto Corrente, che risulta possibile filtrare in maniera veloce per “Periodo” e “Tipo Movimento”. In caso di maggiori esigenze, premere il pulsante “Ricerca Avanzata” ed accedere alla sezione specifica.

## RICERCA AVANZATA

Data contabile da  Data contabile a

Data valuta da  Data valuta a

Importo da  Importo a

Ricerca testuale libera

Causale

Con i tasti indicati, emerge l'opzione di esportare la Movimentazione in formato CBI ed Excel, oppure c'è la possibilità di stampare quello che interessa.

Totale movimenti: 8

Saldo iniziale al 04/11/2019 24.292.634,92

Saldo finale al 14/11/2019 21.033.812,16

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>				
	DATA CONTABILE	DATA VALUTA	IMPORTO	+ DESCRIZIONE	
<input checked="" type="checkbox"/>	+	-	07/11/2019	07/11/2019	-2,00 Bonifico a favore di



DETTAGLIO CAUSALI

# Documenti

Dalla funzione Documenti è possibile ricercare le contabili prodotte (estratti conto, quietanze deleghe F24, etc.), in relazione al rapporto e al periodo selezionato.

## Documenti



- Home
- Le mie cartelle
  - Documenti 2014
  - paola
  - prova di un testo lun...
  - nidata
    - prova nidata ecc...
    - test
      - prova test te...
      - prova test ...
  - Per Alfa
  - Incassi
  - CBILL
  - Per Beta S.p.A.

**DOCUMENTI**

Conto  RICERCA

Periodo

Tipi documento  Paginazione lista

Totale documenti **3**

	DATA	DESCRIZIONE	CONTO	CARTELLA
<input type="checkbox"/>	25/02/2015	CONT - Lettera Contabile	000000008218	
<input type="checkbox"/>	25/02/2015	CONT - Lettera Contabile	000000008218	
<input type="checkbox"/>	25/02/2015	CONT - Lettera Contabile	000000008218	

# Bonifici

Dalla funzione Disposizioni > Pagamenti > Bonifici è possibile eseguire bonifici «Italia» (compresi bonifici per detrazione fiscale) e bonifici in € con beneficiario di paesi esteri dell'area SEPA.

**Bonifici**

Compila Conferma Esito

Importo \*

Descrizione \*

Detrazione Fiscale

**Dati del beneficiario**

Intestazione \*

RUBRICA

Salva anagrafica

Iban \*

ESPANDI

**Dati dell'ordinante**

Conto n. 06260 70461 000900111C00 conti correnti passivi BECA

Salva dati ordinante

IBAN IT77L0626070461000900111C00

saldo contabile al 19/09/2017 : -10.334,32

I campi contrassegnati con (\*) sono obbligatori

**Scelta Tipo Bonifico**

Tipo pagamento Bon. ordinario

Viene eseguito entro un giorno lavorativo, oppure in un giorno specifico.

Accredito benef. 31

Data esecuzione 31

Successivamente all'inserimento dei dati, si può cliccare sul pulsante «Spedisci», per l'invio immediato alla Banca, oppure sul pulsante «Inserisci».

In quest'ultimo caso, la Disposizione sarà salvata e spostata nella sezione «Disposizioni Preparate», al fine di essere spedita in un secondo momento, da sola o con altri Bonifici.

Cliccando sul tasto «Spedisci» (per l'invio di un *Bonifico Online*) o «Distinta e Spedisci» (per l'invio di un *Bonifico per Distinta*) si accederà alla maschera per il controllo dei dati inseriti e per effettuare l'invio della disposizione.

## Bonifico Online

Per Bonifico Online s'intende il bonifico che viene eseguito (addebito in c/c) contestualmente all'inoltro della disposizione.

I parametri da rispettare:

- ✓ Il c/c di addebito deve essere un c/c di banca attiva
- ✓ Non deve essere indicata alcuna data, né di addebito né di accredito
- ✓ Il saldo del c/c deve essere capiente
- ✓ Il cliente deve cliccare sul pulsante «Spedisci»
- ✓ Il bonifico deve essere inviato circa tra le ore 08:15 e le 16:00 di un giorno lavorativo

## Bonifico per Distinta

Con bonifico per distinta s'intende il bonifico che NON viene eseguito contestualmente all'inoltro della disposizione da RelaxBanking, ma che viene inviato tramite batch (ci sono 4 fasi: 09:15, 10:29, 13:00, 15:15).

I parametri da rispettare:

- ✓ il Cliente inserisce una data di accredito o di addebito
- ✓ il Cliente clicca sul pulsante «Crea Distinta» e la spedisce successivamente dal menu Disposizioni Lista o clicca direttamente su «Distinta e Spedisci»
- ✓ se il Cliente non ha il saldo capiente e questa viene comunque inoltrata in funzione del relativo parametro in Configurazione
- ✓ se il c/c di addebito è di banca passiva

I bonifici in Distinta, se si spediscono:

- entro le 13:00 - Addebito gg X Accredito gg X + 1
- oltre le 13:00 - Addebito gg X Accredito gg X + 2

# Bonifici Esteri

Dalla funzione Disposizioni > Pagamenti > Bonifici Esteri è possibile eseguire i bonifici con beneficiario di paesi esteri non appartenenti all'area SEPA e bonifici in valuta diversa dall'euro.

Compila    Conferma    Esito

### Bonifico Estero

Importo \*

Data Esecuzione 

Divisa \*  
- Selezione -

Tipo Spese  
SHA ogni parte propria banca

Motivo pagamento\* 

---

### Dati del beneficiario

Salva anagrafica

Nominativo \*    **RUBRICA**    Indirizzo \*

Località \*

Tipo e n. conto \*  
Iban

Tipo e n. conto \*

Codice BIC(SWIFT) \* 

Desc. banca

Paese sportello \*  
- Selezione -

Località sportello

# Deleghe F24

Dalla funzione Disposizioni > F24 è possibile disporre il pagamento di una delega F24, scegliendo tra i modelli Base, Accise, Elide o Semplificato.



Le quietanze, oltre che dalla funzione Documenti (quelle presenti sul precedente HB saranno visualizzabili esclusivamente dalla funzione Documenti) sono disponibili dal menu Disposizioni > F24 > Lista o Disposizioni > F24 > Storico.

# Pagamento Bollettino Postale e CBILL/PagoPA

Dal menu Disposizioni > Pagamenti è possibile effettuare anche:

- Pagamento Bollettini Postali (tipologie: 896,674,123);
- Pagamento Bollette CBILL/PagoPA.



STEP 2

Sei in: DISPOSIZIONI > PAGAMENTI > BOLLETTINO POSTALE

## Pagamento bollettino postale

Compila Conferma Esito

Tipo bollettino \*  
In bianco (123) ▼ Importo \*

Causale \*

### Dati del beneficiario

Su c/c n. \*

Intestato a \*

**Posteitaliane**

Sei in: DISPOSIZIONI > PAGAMENTI > BOLLETTA CBILL

## Lista bollette CBILL

Codice azienda \*

CERCA AZIENDA

Importo \*

Codice avviso \*

RICERCA

# Prenotazioni Pagamento M.Av./R.A.V.

Dal menu Disposizioni > Pagamenti è possibile effettuare anche la prenotazione di:

- Pagamento M.Av.
- Pagamento R.A.V.

**Prenotazione pagamento M.Av.**

**1**

Compila	Conferma	Esito
Importo *	Codice identificativo M.Av. *	
Intestato a	Data scadenza * 	
Causale	Data pagamento 	

**Prenotazione pagamento R.Av.**

**1**

Compila	Conferma	Esito
Importo *	Codice identificativo R.A.V. *	
Intesiato a	Data scadenza * 	
Causale	Data pagamento 	

**N.B.:** si tratta di una prenotazione, pertanto la disposizione deve essere inoltrata entro le 14:45 della data scadenza

## Ricarica Telefonica

**1**

Operatore \*  
TIM

Importo  
5,00

Nr. Tel \*

Descrizione

Nominativo

**RUBRICA**  Salva anagrafica

Compila Conferma Esito

## **Ricarica Telefonica**

Dalla funzione Disposizioni > Ricariche > Telefonica è possibile ricaricare il numero desiderato, selezionando l'operatore, l'importo e digitando e numero di telefono.

## Ricarica Carta Tasca

**1**

Importo \*  
0,00

Numero Carta \*

Nominativo

Salva numero carta come default

**RUBRICA**  Salva anagrafica

Compila Conferma Esito

## **Ricarica Carta Tasca**

Dalla funzione Disposizioni > Ricariche > Tasca è possibile ricaricare le carte prepagate Tasca, inserendo importo e numero della carta.

# Pagamento Effetti

Dal menu Disposizioni > Pagamenti > Pagamento Effetti è possibile effettuare il pagamento delle Ri.ba. Nella sezione «Avvisi Telematici», saranno elencati gli effetti passivi con relativa data di scadenza.

È inoltre possibile effettuare l'inserimento di un effetto manualmente, qualora questo non fosse presente nella lista, cliccando su «Nuovo Avviso».

**Pagamento Effetti**

Compila Conferma Esito

**Dati dell'ordinante**

Salva dati ordinante

Conto n.  saldo contabile al 19/09/2017: -10.334,32

IBAN IT77L0626070461000900111C00

I campi contrassegnati con (\*) sono obbligatori

<input type="checkbox"/>	DATA CREAZIONE	ABI DOM.	CONTO ORDINANTE	NUM. AVVISO	IMPORTO	SCADENZA	DESC. CREDITORE
<input type="checkbox"/>	16/11/2019 18:49:21	08327	08327 03200 000000000501	08001123451234512345	111,00	06/12/2019	simo pado

**N.B.:** il pagamento degli effetti deve essere inoltrato entro le 12:45 della data di scadenza, in caso di addebito su c/c di banca attiva, mentre si consiglia l'invio entro le 23:59 del giorno lavorativo precedente alla scadenza in caso di addebito su c/c di banca passiva.

# Stipendi

Dal menu Disposizioni > Pagamenti > Stipendi, in caso di profilo Impresa Dispositivo, è possibile effettuare l'invio delle distinte di stipendio (causale abi 27 emolumenti).

**Stipendio**

Compla Confirma Esito

Descrizione \*

STIPENDIO MESE NOVEMBRE 2019

Data accredito banca  Data esecuzione

**Dati dell'ordinante**

Conto n. ITXXX00 conti correnti passivi  Salva dati ordinante

IBAN ITXXX00 saldo contabile al 19/09/2017: -10.334,32

I campi contrassegnati con (\*) sono obbligatori

IMPORTA **STIPENDIO SINGOLI** ROSSI

**Lista dipendenti**

IMPORTO	MATRICOLO	BENEFICIARIO	INDIRIZZO	LOCALITÀ	CAP	TIPO PAG.	CONTO BENEFICIARIO
<input type="text"/>		GLADYS				Bon. ordinario	<input type="text"/>
<input type="text"/>	10077	SIDNEY				Bon. ordinario	<input type="text"/>

## **Informazioni**

Dal menu Rapporti > Portafoglio è possibile visualizzare:

- **Saldi e Movimenti** dei rapporti di portafoglio;
- La lista delle **Distinte** di portafoglio caricate;
- L'elenco delle **Partite a Maturare** (effetti presentati che devono ancora scadere);
- La lista degli **Esiti**.

*N.B.: Tali funzioni sono disponibili solo ai profilo **Impresa**.*

## **Disposizioni**

Dal menu Disposizioni > Incassi effettuare l'invio delle seguenti disposizioni d'incasso:

- **Ri.ba.;**
- **Sdd;**
- **M.av.**

*N.B.: Tali funzioni sono disponibili solo ai profilo **Impresa Dispositivo**.*



# Operazioni Stornabili/Revocabili

N.B.: entro certe modalità ed orari

BONIFICI  
STIPENDI  
BOLLETTINI POSTALI

ORDINI TITOLI

REVOCA

F24

DISPOSIZIONI>F24>LIS

TIPO	DATA/ORA INSERIMENTO	DATA SPEDIZIONE	NR. DISTINTA
F24	13/07/2020	13/07/2020	

MODELLO	PROGR.
Base	0000

# Rubrica Anagrafiche

Dalla funzione Gestione > Impostazioni > Rubrica Anagrafiche si accede alla Rubrica dei Contatti. Il Sistema prevede la possibilità di profilare ogni Contatto nelle seguenti categorie: Cliente, Dipendente, Beneficiario, Beneficiario Estero, Contribuente F24 (la diversa dicitura viene evidenziata da un quadrato colorato).

Le precedenti anagrafiche, presenti sul vecchio prodotto di Internet Banking, saranno disponibili su RelaxBanking.

## Rubrica anagrafiche

Tipo Anagrafica: Tutti

Intestazione

RICERCA AVANZATA

NUOVO COPIA IMPORT

Totale anagrafiche 10834

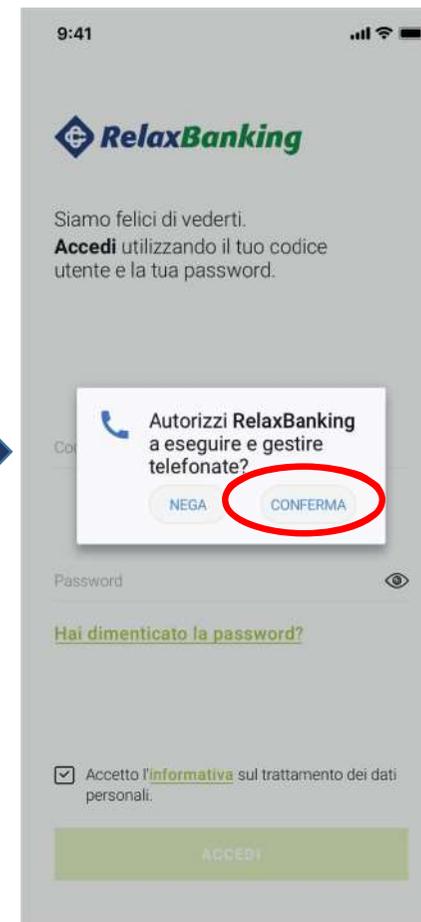
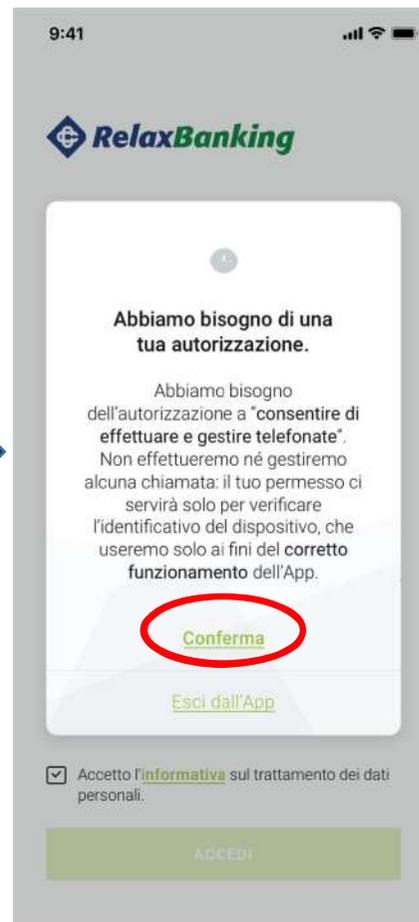
	NOMINATIVO	CODICE	CONTATTO	INDIRIZZO	LOCALITÀ	CAP	COD.FISC.
<input type="checkbox"/>		XX	■				
<input type="checkbox"/>		XX	■				
<input type="checkbox"/>		XX	■				
<input type="checkbox"/>		XX	■				
<input type="checkbox"/>		XX	■				

# App

Quali sono le principali funzionalità?

- ✓ Saldi e movimenti c/c
- ✓ Saldi e movimenti carte
- ✓ Documenti
- ✓ Notifiche Push
- ✓ Bonifici (SCT)
- ✓ Bonifici Ricorrenti
- ✓ Bonifico Estero
- ✓ Giroconti e Girofondi
- ✓ Ricarica telefonica
- ✓ Ricariche carta tasca
- ✓ Pagamento Bollettino Postale (anche con riconoscimento Datamatrix, fotografando il bollettino postale)
- ✓ Pagamento Bolletta CBILL
- ✓ Prenotazione pagamento Mav
- ✓ Prenotazione Pagamento Rav
- ✓ Pagamento Bollo Auto
- ✓ Trading Online
- ✓ Portafoglio Titoli

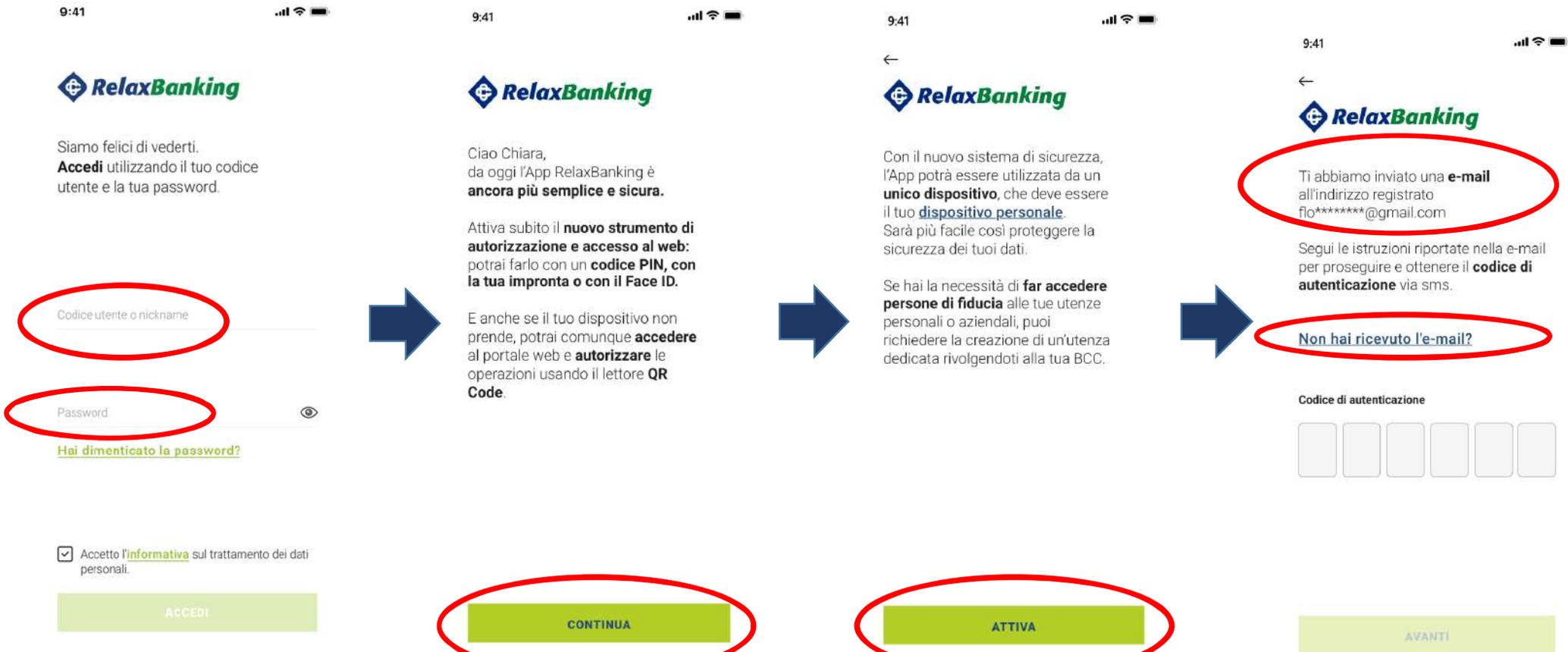




Il cliente deve confermare l'invio di notifiche push tramite il pulsante **CONSENTI**.

Il cliente deve confermare l'autorizzazione ad effettuare e gestire le telefonate cliccando su **CONFERMA (due volte)**.

# Configurazione RelaxBanking Mobile App



9:41

**RelaxBanking**

Siamo felici di vederti.  
**Accedi** utilizzando il tuo codice utente e la tua password.

Codice utente o nickname

Password

[Hai dimenticato la password?](#)

Accetto l'[informativa](#) sul trattamento dei dati personali.

ACCEDI

9:41

**RelaxBanking**

Ciao Chiara,  
da oggi l'App RelaxBanking è **ancora più semplice e sicura.**

Attiva subito il **nuovo strumento di autorizzazione e accesso al web:** potrai farlo con un **codice PIN, con la tua impronta o con il Face ID.**

E anche se il tuo dispositivo non prende, potrai comunque **accedere** al portale web e **autorizzare** le operazioni usando il lettore **QR Code.**

CONTINUA

9:41

**RelaxBanking**

Con il nuovo sistema di sicurezza, l'App potrà essere utilizzata da un **unico dispositivo**, che deve essere il tuo **dispositivo personale.** Sarà più facile così proteggere la sicurezza dei tuoi dati.

Se hai la necessità di **far accedere persone di fiducia** alle tue utenze personali o aziendali, puoi richiedere la creazione di un'utenza dedicata rivolgendoti alla tua BCC.

ATTIVA

9:41

**RelaxBanking**

Ti abbiamo inviato una **e-mail** all'indirizzo registrato flo\*\*\*\*\*@gmail.com

Segui le istruzioni riportate nella e-mail per proseguire e ottenere il **codice di autenticazione** via sms.

**Non hai ricevuto l'e-mail?**

Codice di autenticazione

AVANTI

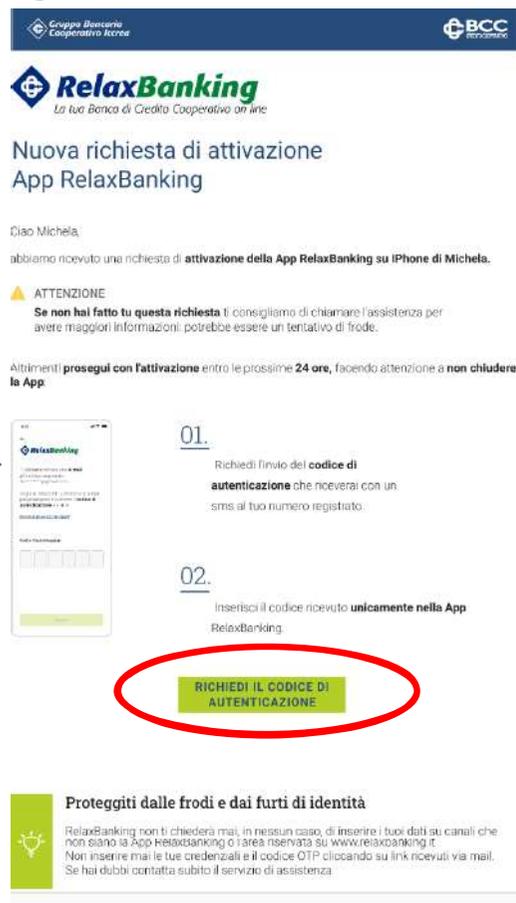
Il cliente digita il **codice utente o nickname** e la **password** (se è il primo accesso quella inviata dalla banca via sms, altrimenti l'ultima impostata dal cliente stesso) e successivamente clicca su ACCEDI.

Il cliente deve cliccare su **CONTINUA.**

Il cliente deve cliccare su **ATTIVA.**

Viene inviata **una e-mail** all'indirizzo associato all'utente. Se si clicca su **Non hai ricevuto l'email?** è possibile effettuare un nuovo invio (vedi schermata successiva).

# Configurazione RelaxBanking Mobile App



Ti abbiamo inviato un sms

Per completare l'attivazione inserisci il codice di autenticazione ricevuto tramite sms **unicamente all'interno della App RelaxBanking**. Il codice ha una validità di **5 minuti**, trascorsi i quali sarà necessario ripetere la procedura.

Successivamente comparirà il messaggio di conferma di invio dell'sms. All'interno dell'sms è presente un codice da inserire nella app RelaxBanking che ha una validità di 5 minuti.



All'interno della mail ricevuta il cliente deve cliccare sul bottone **RICHIEDI IL CODICE DI AUTENTICAZIONE**.

Tornando sulla app RelaxBanking, il codice di autenticazione ricevuto via sms dovrà essere digitato negli appositi spazi.

Il cliente può richiedere un nuovo invio cliccando su **Richiedi un nuovo invio**. Se l'email non è stata ricevuta, **il cliente deve comunque verificare** che l'indirizzo e-mail associato sia corretto e che la mail non sia finita nella cartella SPAM/indesiderata.



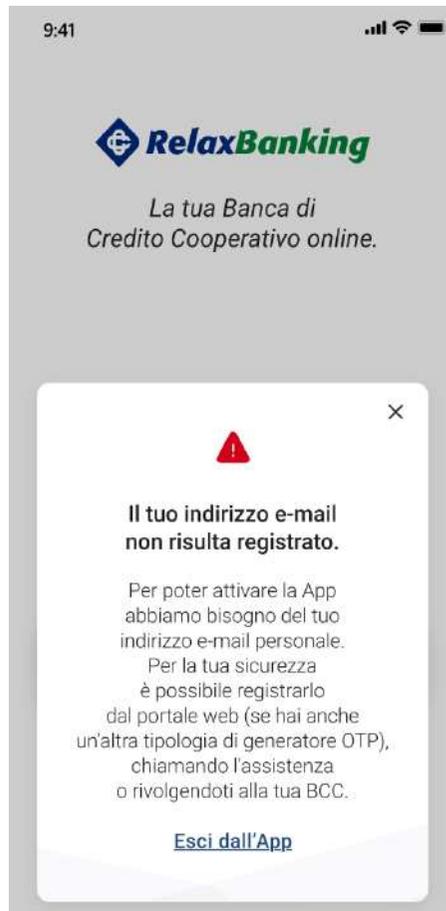
A questo punto dovrà essere impostato il pin di 6 cifre necessario per sbloccare la app ed autorizzare le operazioni.



A seconda dello smartphone utilizzato dal cliente è possibile abilitare anche il face id (riconoscimento facciale) oppure il finger print (riconoscimento impronta digitale).



A questo punto la app è correttamente configurata e pronta per l'utilizzo!!!

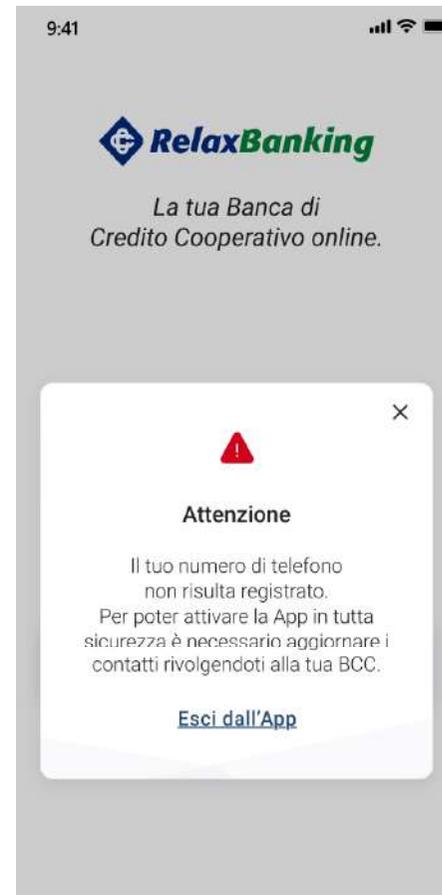


Nel caso in cui ad un utente non sia associato un indirizzo e-mail, il processo di configurazione si blocca, come confermato dal messaggio.



Il cliente deve rivolgersi alla propria filiale per impostare un indirizzo e-mail.

**N.B.: è necessario che il cliente contatti la filiale anche in caso di variazione dell'indirizzo e-mail associato all'utente RelaxBanking.**



Nel caso in cui ad un utente non sia associato il numero di cellulare, il processo di configurazione si blocca, come confermato dal messaggio.



Il cliente deve rivolgersi alla propria filiale per impostare un numero di cellulare, così come riportato nel messaggio.

**N.B.: è necessario che il cliente contatti la filiale anche in caso di variazione del numero di cellulare associato all'utente RelaxBanking.**



## Problemi nell'installazione o aggiornamento della app?

**Verifica le modalità di aggiornamento.**



- 1) Apri Impostazioni
- 2) Clicca App Store
- 3) Seleziona un'opzione:
  - Se l'utente ha **a disposizione una rete Wi-Fi funzionante** è sufficiente che sia abilitata, nella sezione Download Automatici, la voce **Aggiornamenti app**;
  - Se l'utente **non ha a disposizione una rete Wi-Fi funzionante**, oltre alla voce Aggiornamenti app, deve essere selezionata, nella sezione Dati Cellulare, anche la voce **Download Automatici**.



Google Play ANDROID

- 1) Apri l'app Google Play Store
- 2) Tocca Menu ≡ > Impostazioni
- 3) Tocca Aggiornamento automatico app
- 4) Seleziona un'opzione:
  - **Tramite qualsiasi rete** per aggiornare le app (se l'utente **non ha a disposizione una rete Wi-Fi funzionante**);
  - **Solo tramite Wi-Fi** per aggiornare le app soltanto quando è attiva una connessione Wi-Fi (**solo se l'utente ha a disposizione una rete Wi-Fi funzionante**).



- 1) Apri Impostazioni, cliccando sull'icona 
- 2) Tocca menu **Aggiornamenti**
- 3) Nella schermata successiva, è presente la voce **Aggiornamento automatico tramite Wi-Fi**. Se l'utente ha **a disposizione una rete Wi-Fi funzionante** la relativa funzione deve essere **abilitata**.
- 4) Se l'utente **non ha a disposizione una rete Wi-Fi funzionante**, deve attivare la funzione **Scarica app attraverso i dati mobili**.



## Problemi nella installazione e configurazione dalla app?

**Per motivi di sicurezza l'installazione della app può essere bloccata**, in particolare in caso di dispositivo in stato **jailbreak** (iOS) o **rooted** (Android). **Leggi l'informativa.**

### INFORMATIVA SICUREZZA APP RELAX BANKING

#### Perché l'installazione della App viene bloccata per motivi di sicurezza?

Per poter installare e utilizzare l'app RelaxBanking è necessario che il dispositivo presenti adeguati livelli di sicurezza.

**Per noi è molto importante che tu possa utilizzare l'App RelaxBanking con la massima tranquillità e sicurezza.**

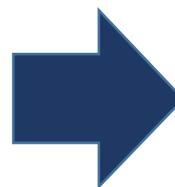
Per questo motivo proteggiamo i tuoi dati personali e finanziari adottando elevati standard di sicurezza, in linea con le direttive europee sui pagamenti digitali. Alcune specifiche configurazioni non permettono al tuo dispositivo di rispettare tali standard; in particolare, l'installazione della App **non è possibile se il dispositivo è in stato "jailbreak" o "rooted"**, tradotto in italiano con il termine "rootato".

#### Cosa significa "jailbreak" o "rooted"?

"Jailbreakare" o "rootare" un dispositivo significa ottenere i permessi di root e diventare Superuser. È una procedura che consente di avere accesso senza limiti al sistema operativo ed eventualmente modificarlo.

**Questa procedura è fortemente sconsigliata:**

- alcuni produttori attivano un blocco per cercare di scoraggiarla e in alcuni casi impediscono all'utente di installare altri sistemi operativi oltre a quello già previsto.
- molti brand, in caso di dispositivo "rootato", prevedono la perdita della copertura dell'assistenza e limitano gli aggiornamenti del Sistema.



#### Cosa posso fare?

Nel caso in cui il tuo dispositivo dovesse risultare "rootato" è sufficiente recarsi in un centro assistenza autorizzato a intervenire sul tuo dispositivo e richiedere il ripristino alla configurazione di fabbrica, cioè riportare il dispositivo in uno stato "non rootato". Prima però **ricordati di eseguire il back-up** dei tuoi dati in modo da poterli recuperare in seguito all'intervento.

#### Quale rischio è stato riscontrato sul mio dispositivo?

Se non sei riuscito a installare la App hai visualizzato un messaggio di alert: nel messaggio è stato indicato il motivo per il quale il tuo dispositivo non risulta sufficientemente sicuro.

#### Di seguito le possibili motivazioni

- 1 **App SuperUser installata tra le app di sistema:** è una app che consente di ottenere i privilegi di root sul dispositivo.
- 2 **Presenza di file indicatori di potenziale root del device:** l'esistenza nel file system di alcuni file eseguibili è indicativa del fatto che il device è stato potenzialmente "rootato".
- 3 **Presenza di eseguibili relativi al super user:** sono stati trovati nel device comandi "su", relativi cioè al super user; il dispositivo è potenzialmente "rootato".
- 4 **Installazione di app riconosciute come "pericolose":** alcune app sono riconosciute come le più diffuse per ottenere e/o gestire i privilegi di root sul dispositivo. Spesso sono inutilizzabili in dispositivi che non hanno questi privilegi, perciò la loro presenza è indicativa di dispositivo potenzialmente "rootato". Alcune non sono presenti sullo store di Google.
- 5 **Proprietà di sistema con privilegi:** alcune proprietà di sistema, se valorizzate con particolari valori, consentono di eseguire dalla console codice con privilegi.
- 6 **Firmware di sistema firmato con chiavi di test:** il kernel del sistema operativo, se firmato con una chiave di test, potrebbe contenere delle vulnerabilità di sicurezza.
- 7 **Scrittura in file/cartelle riservati al sistema:** alcuni file e cartelle nel file system sono riservati per la scrittura al solo sistema. Se l'utente ha i privilegi di scrittura per questi path, il device è potenzialmente "rootato".
- 8 **App manomessa:** il codice dell'App risulta manomesso e potrebbe non essere sicuro.



Questa informazione potrebbe essere utile al centro assistenza autorizzato per intervenire in modo veloce e puntuale.

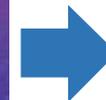
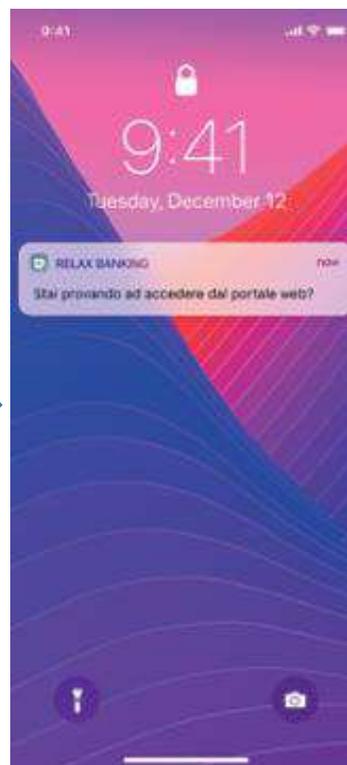
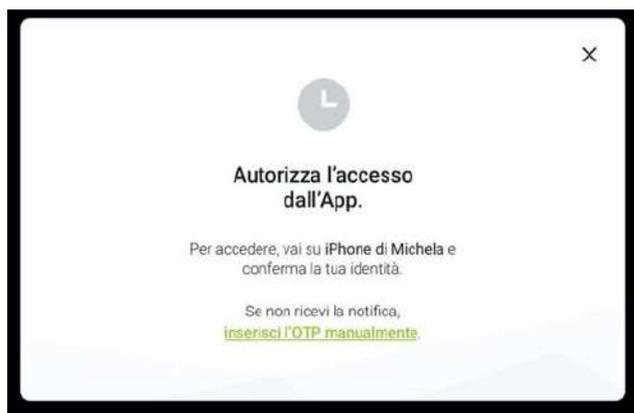


Per confermare una disposizione...

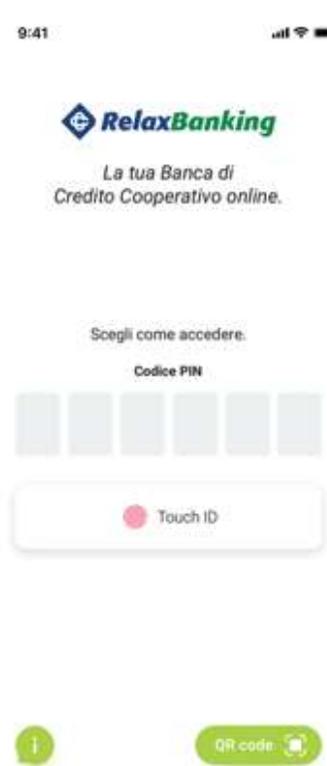


A seconda dello smartphone utilizzato dal cliente è possibile abilitare anche il *face id* (riconoscimento facciale).

**Accesso da PC a seguito di  
attivazione della app...**

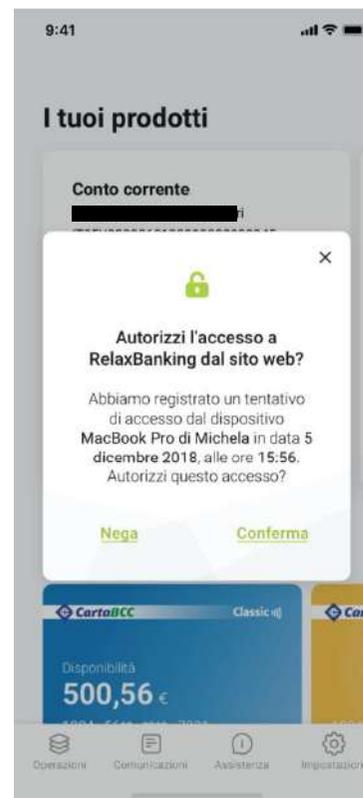
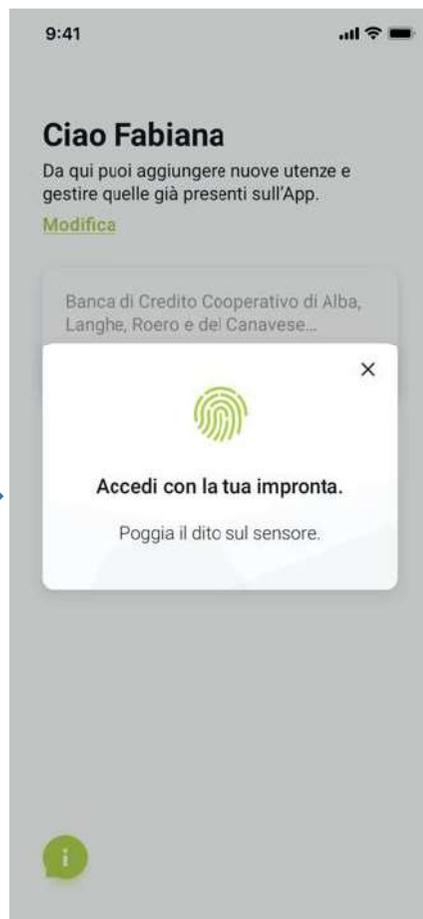
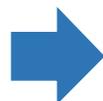


# Utilizzo RelaxBanking Mobile App



l'accesso

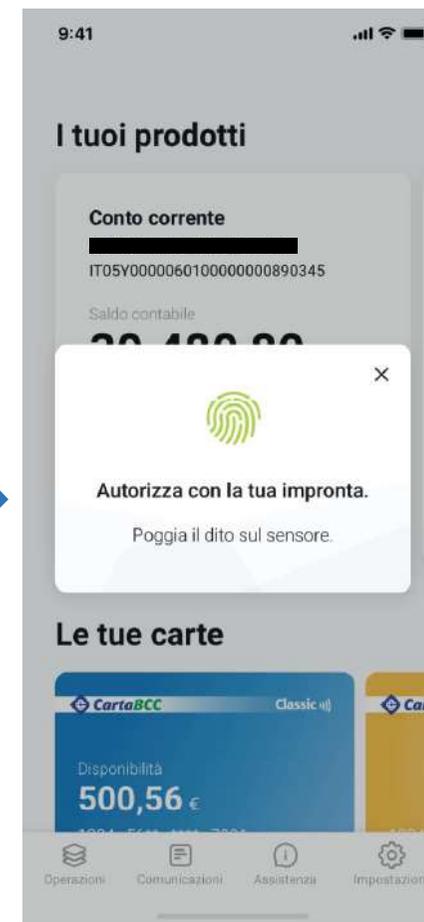
dell'impronta

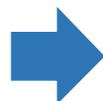
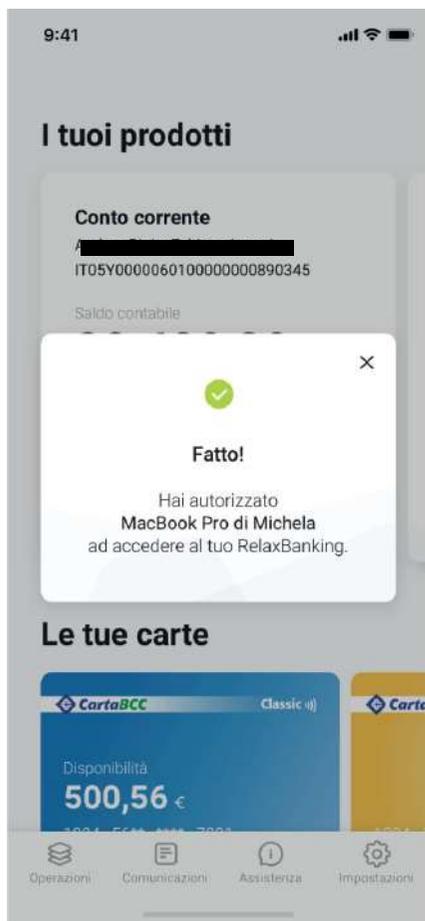


all'accesso

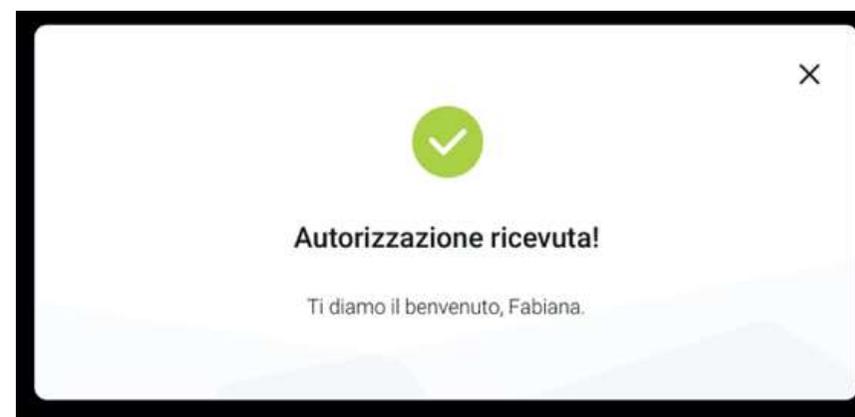
modalità

dell'impronta



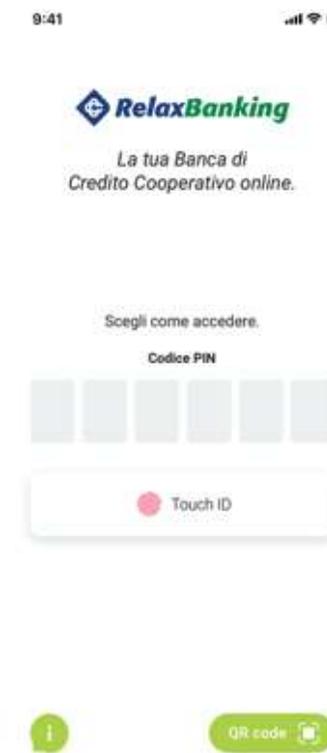
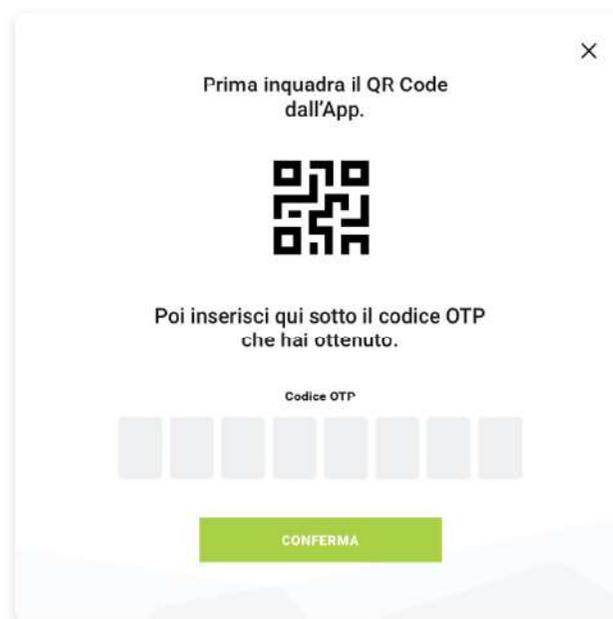
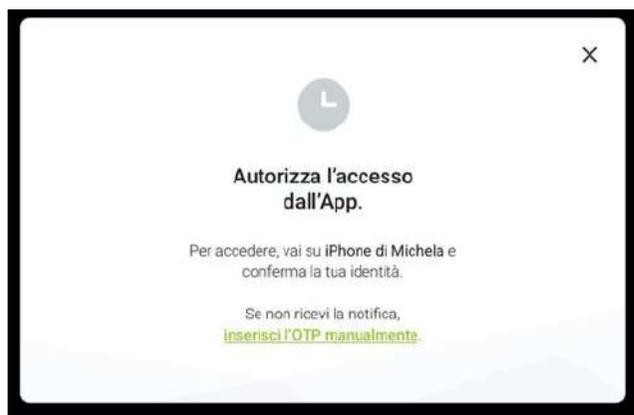


**Il processo è identico a quello appena descritto, anche nel caso di invio di una disposizione dal sito web relaxbanking.it**



dell'autorizzazione

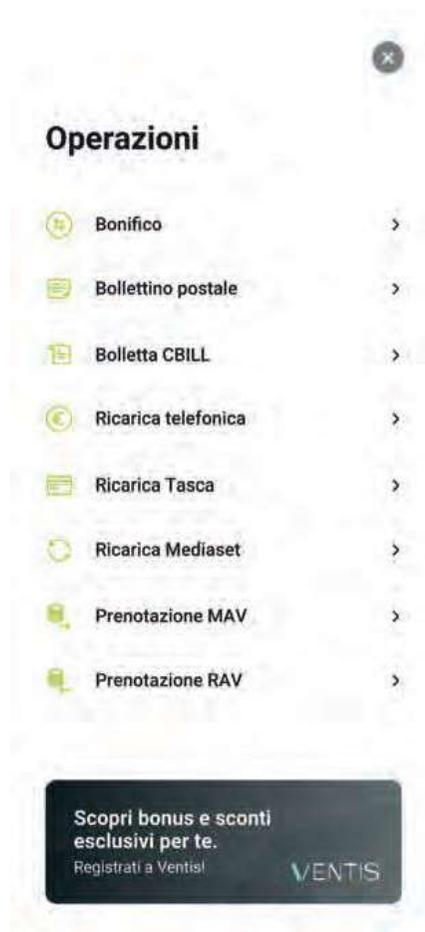
Nel caso in cui lo smartphone non abbia la connessione di rete attiva (es. credito esaurito, rete non disponibile, etc.).



Nel momento in cui il cliente prova a collegarsi via web, riceve a video questo messaggio.

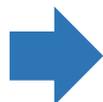
Cliccando su «inserisci l'OTP manualmente» è possibile digitare un codice OTP da ottenere tramite la scansione di un Qr Code dalla App.

A video, sul sito web [relaxbanking.it](http://relaxbanking.it), compare il Qr Code da scansionare tramite app.

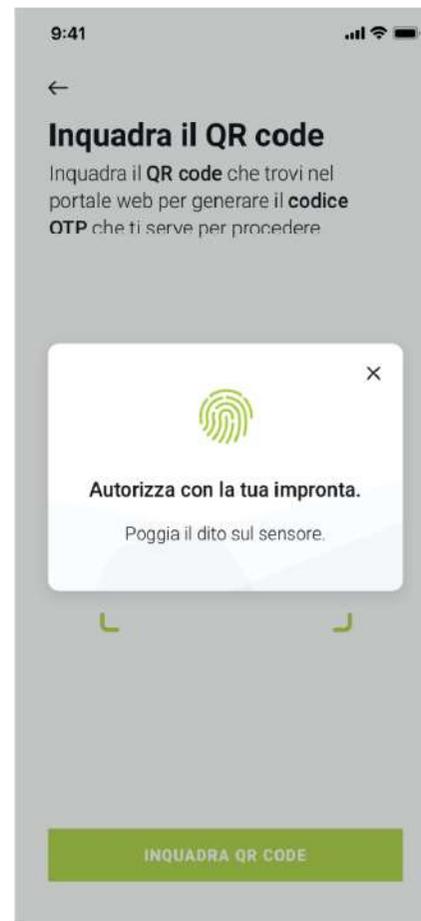
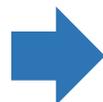


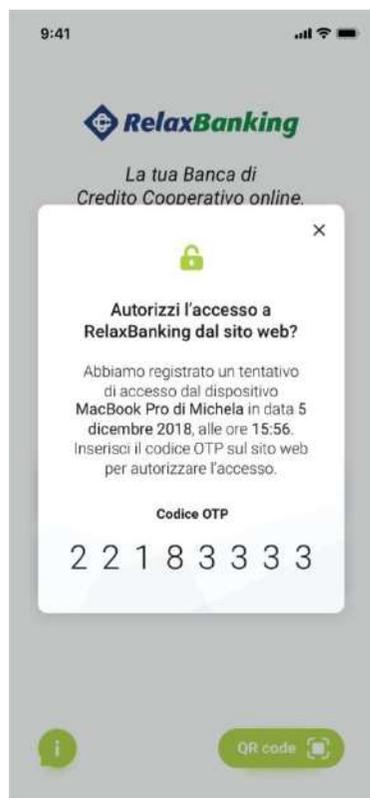


La app evidenzia l'eventuale impossibilità di connettersi a internet.

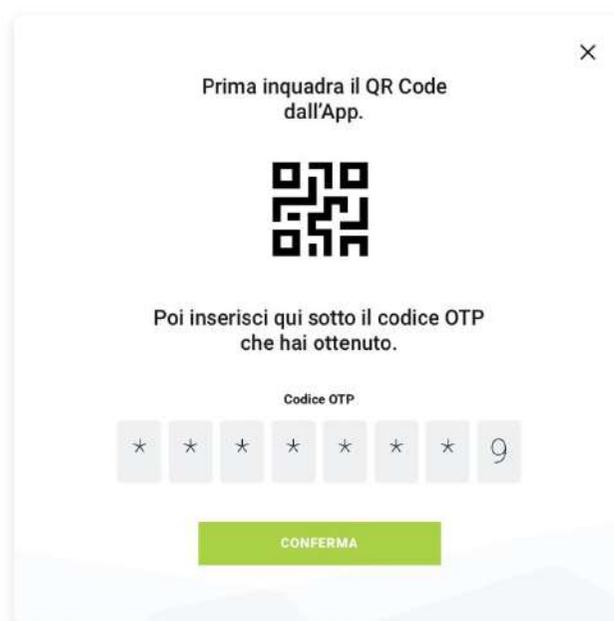


Cliccando sul pulsante «QR code» è possibile procedere a scansionare il QR Code disponibile a video sul sito web.

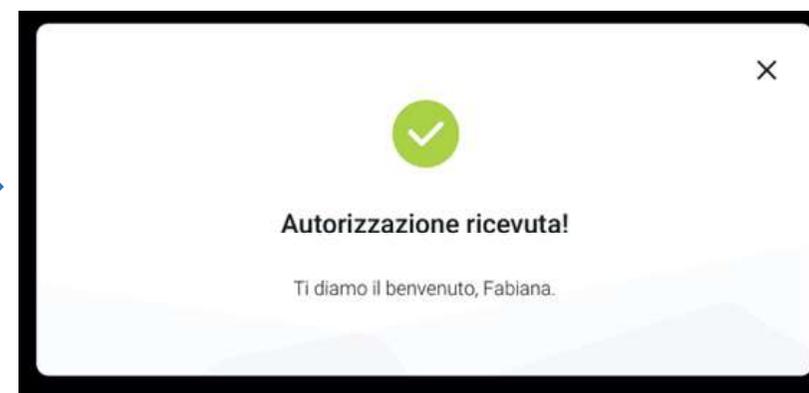




Scansionato il QR Code viene restituito un codice otp da digitare manualmente sul sito web.



Il cliente verifica la conferma dell'autorizzazione ricevuta ed accede al sito web relaxbanking.it



Il processo è identico a quello appena descritto, anche nel caso di invio di una disposizione dal sito web relaxbanking.it



**RelaxBanking**

*La tua Banca di Credito Cooperativo on line*