

## 1 APP RELAXBANKING

### 1.1 APP RelaxBanking: Implementazioni Eseguite

#### 1.1.1 Enrollment rafforzato

E' stata apportata una modifica del processo di enrollment, condizione necessaria al mantenimento di adeguati livelli di sicurezza in funzione del complesso normativo PSD2.

(Rif. rilascio BccSi del 08/08/2023 attivato in data 11/04/2024)

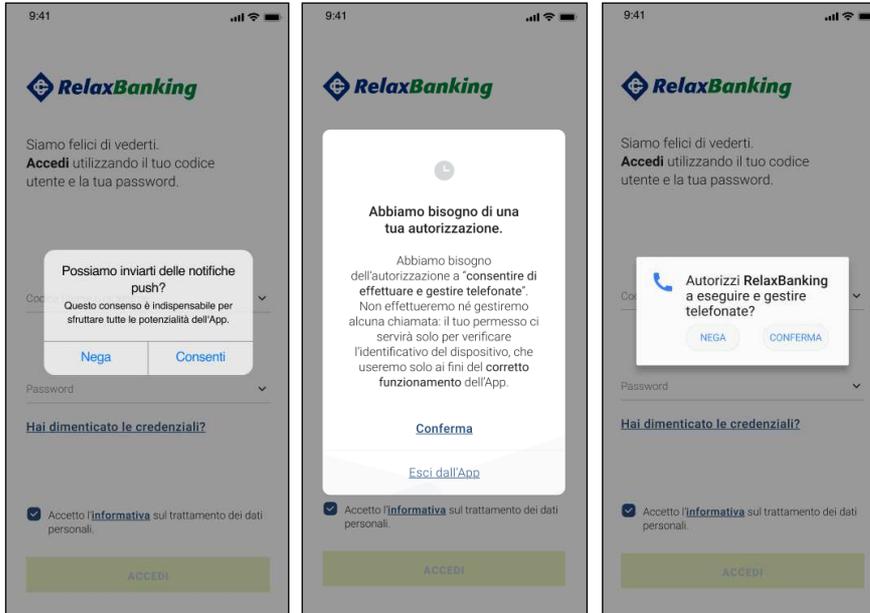
**1.1.1.1 Caso 1 : passaggio da token APP a token APP**

In caso di utente già in possesso di Token APP che esegue l'enrollment su un altro dispositivo, il processo si articola con le seguenti modalità:

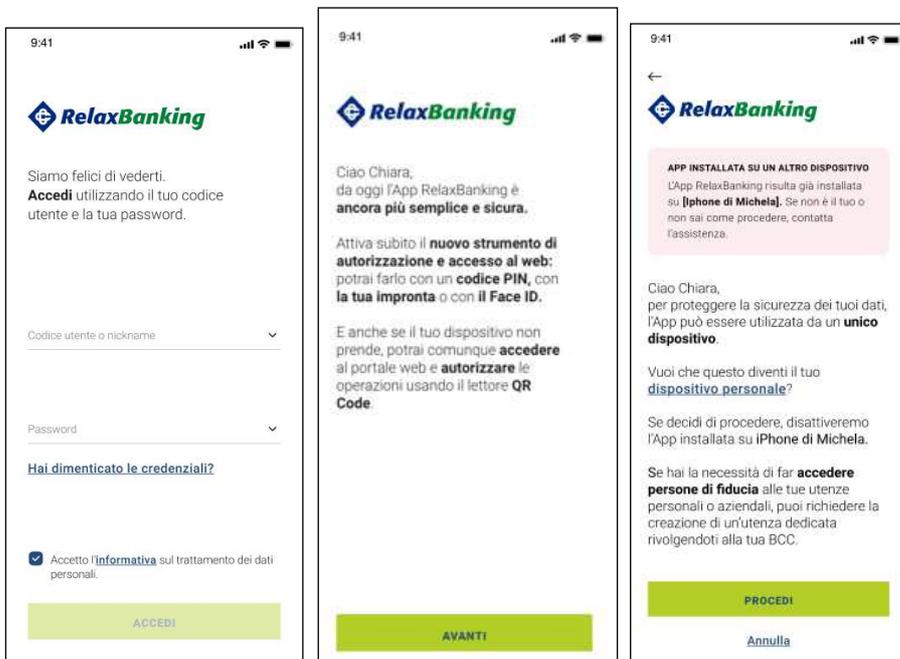
L'utente apre l'APP e inizia il processo



autorizza le notifiche, la gestione delle telefonate ed i permessi



Dopo aver inserito le proprie credenziali, atterra su una pagina informativa in cui viene riportato che l'APP è già installata su un altro dispositivo. Prosegue quindi con il tasto "Procedi"



L'utente viene informato mediante e-mail che è in atto un tentativo di sostituzione dispositivo

 ATTIVITÀ

Ciao Michela,

è in corso l'installazione dell'App RelaxBanking, con la tua utenza, su un altro dispositivo.  
Al termine della procedura l'App usata fino ad oggi verrà bloccata.  
Per completare la nuova attivazione segui la procedura indicata sul telefono.

 **ATTENZIONE**

**Se non hai autorizzato tu questa attivazione** chiama subito l'Assistenza potrebbe essere un tentativo di frode.

Non rispondere a questa mail: questo messaggio ti è stato inviato in automatico dal sistema per garantire la tua sicurezza.

---

---

 RelaxBanking

 GRUPPO BCC  
ICCREA

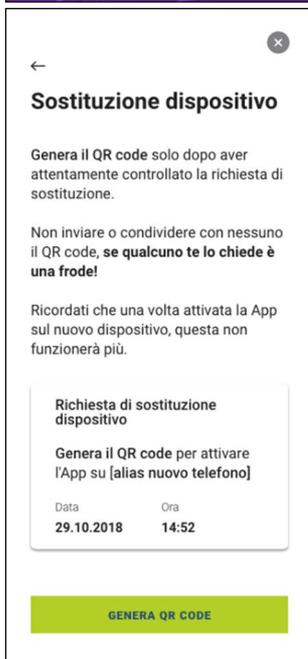
 **Scacco matto alle frodi in 3 mosse**

Non mettere in gioco la tua sicurezza! Proteggiti dalle frodi e dai furti di identità con 3 mosse vincenti.

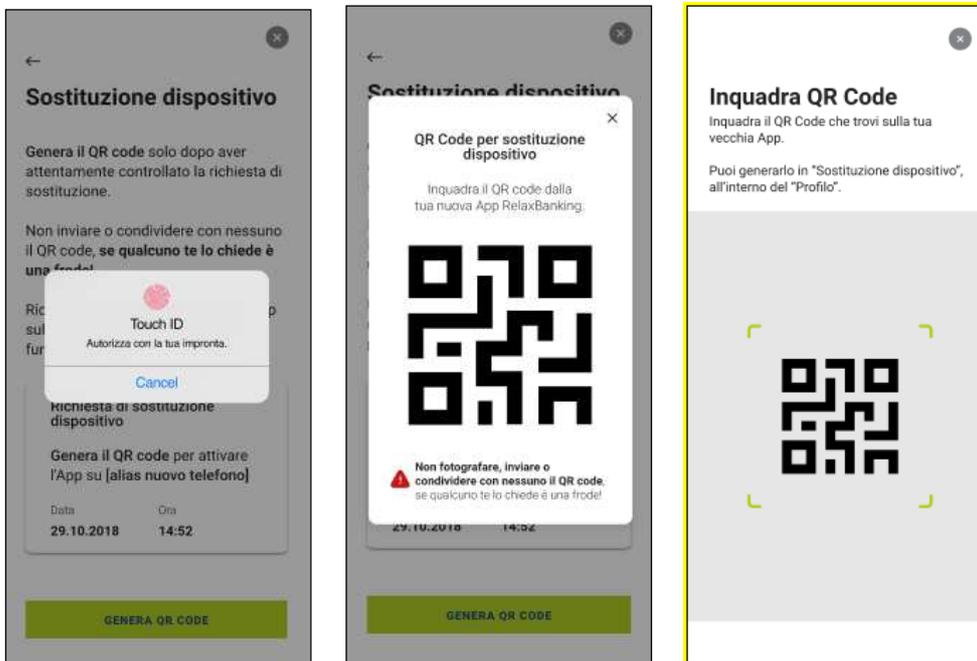
Quindi per portare a termine il processo di enrollment APP è necessario il vecchio dispositivo.



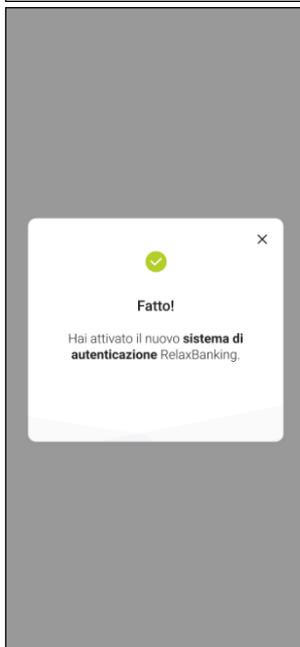
- Se l'utente ha a disposizione il vecchio dispositivo procede con la generazione del QR code seguendo le indicazioni riportate nell'APP. Nella vecchia App sarà inviata una notifica Push grazie alla quale si accede alla sezione "Sostituzione dispositivo". Questa sezione è raggiungibile manualmente da menu:Utenza/Sostituzione dispositivo.



Cliccando “Genera QR code” verrà richiesto l’inserimento dei dati biometrici (se salvati) o del codice PIN, così da generare correttamente il QR code da inquadrare con l’APP del nuovo dispositivo



A questo punto l'utente riceverà una e-mail, seguendo i passaggi guidati completerà il processo di disattivazione dell'APP dal vecchio dispositivo. Successivamente prosegue scegliendo il codice PIN e l'inserimento dei dati biometrici. A questo punto l'enrollment è completato e riceve una e-mail d'avviso





- Se l'utente non ha a disposizione il vecchio dispositivo clicca sul tasto "Non ho accesso alla vecchia APP" e viene rimandato a contattare l'Assistenza o la propria Filiale



L'utente a questo punto non può portare a termine l'enrollment fino allo sblocco da parte dell'Assistenza o della Banca.  
Una volta sbloccata l'utenza, rientrando nell'APP l'utente potrà portare a termine il processo.

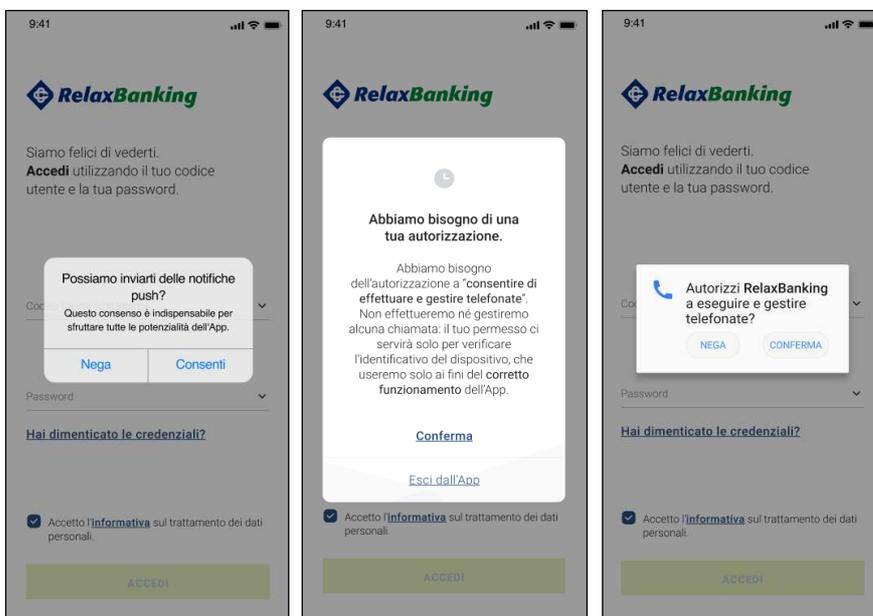
**1.1.1.2 Caso 2 : passaggio da token fisico a token APP**

In caso di utenti in possesso di un token fisico che esegue l'enrollment, il processo si articola con le seguenti modalità:

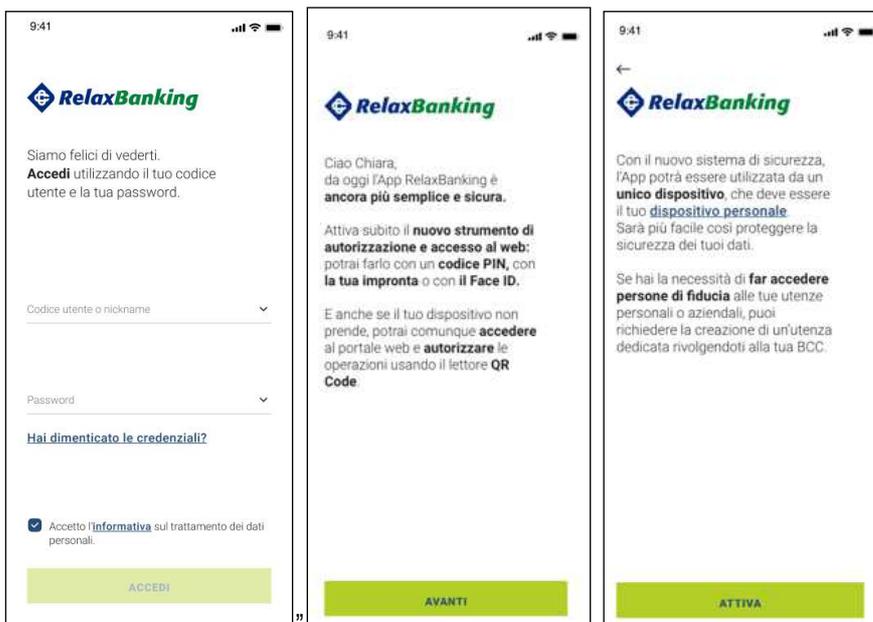
L'utente apre l'APP e inizia il processo



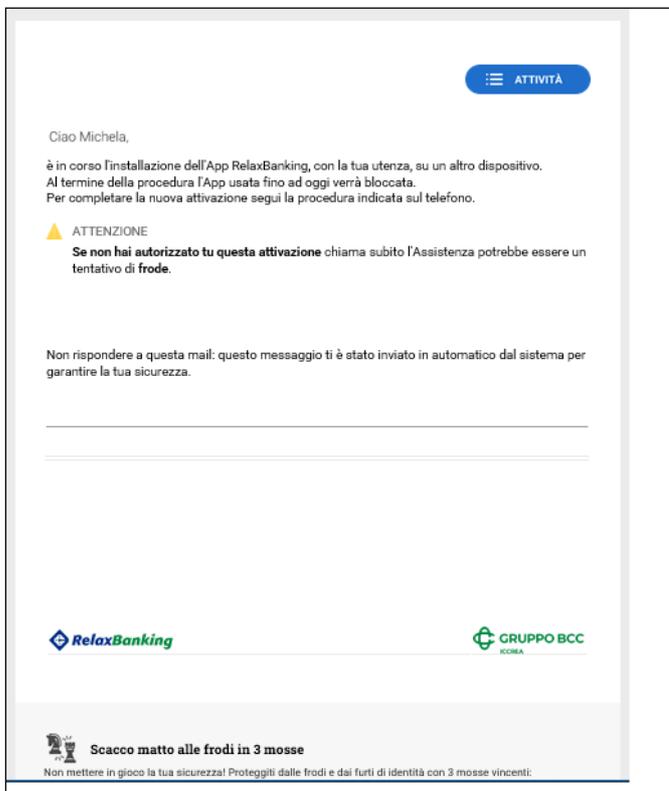
autorizza le notifiche, la gestione delle telefonate e i permessi



inserisce le proprie credenziali e atterra sulla pagina informativa. Prosegue cliccando sul tasto "Attiva"



L'utente viene informato mediante una e-mail che è in atto un tentativo di sostituzione dispositivo



**ATTIVITÀ**

Ciao Michela,

è in corso l'installazione dell'App RelaxBanking, con la tua utenza, su un altro dispositivo.  
Al termine della procedura l'App usata fino ad oggi verrà bloccata.  
Per completare la nuova attivazione segui la procedura indicata sul telefono.

**ATTENZIONE**  
**Se non hai autorizzato tu questa attivazione chiama subito l'Assistenza potrebbe essere un tentativo di frode.**

Non rispondere a questa mail: questo messaggio ti è stato inviato in automatico dal sistema per garantire la tua sicurezza.

---

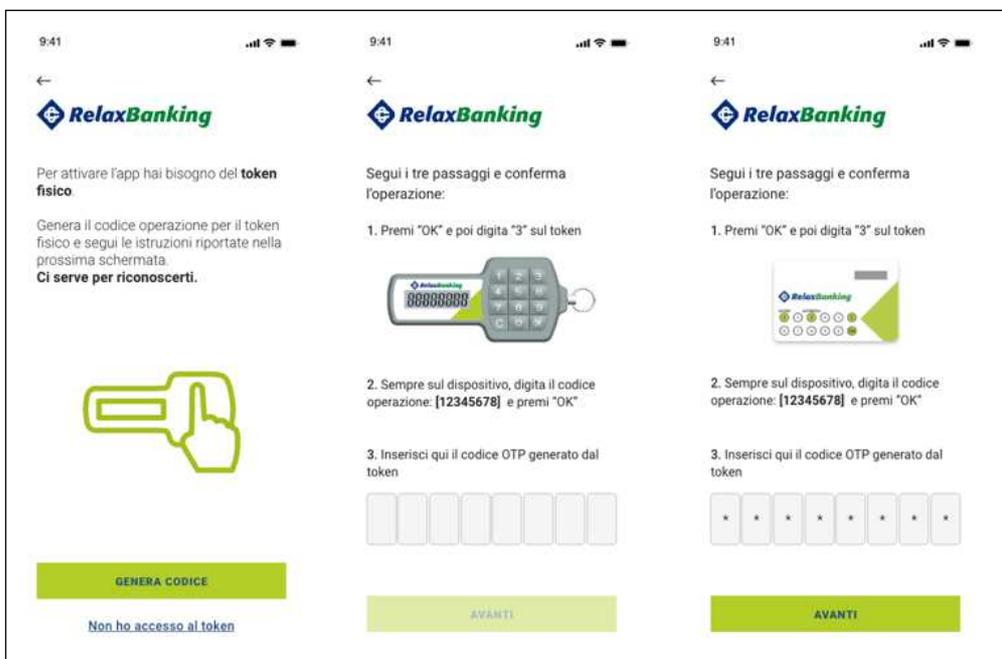
---

 **Scacco matto alle frodi in 3 mosse**  
Non mettere in gioco la tua sicurezza! Proteggiti dalle frodi e dai furti di identità con 3 mosse vincenti.

Quindi per portare a termine il processo di enrollment APP è necessario il token fisico.

- Se l'utente ha a disposizione il Token Fisico procede con la generazione del codice seguendo le indicazioni riportate nell'APP



**\*N.B: L'immagine del Token fisico cambierà a seconda del tipo token associato all'utente, come da immagine sopra riportata.**

Successivamente verrà richiesta la verifica dei recapiti forniti (indirizzo e-mail e numero telefonico). Qualora l'indirizzo e-mail risultasse non aggiornato, l'utente potrà aggiornarlo in autonomia. Per quanto riguarda l'aggiornamento del numero telefonico sarà necessario contattare la propria Filiale.



←



Abbiamo bisogno di una tua conferma per certificare questi recapiti: verranno utilizzati per le notifiche sulle operazioni e le comunicazioni da parte della tua BCC.

Il mio numero di telefono

**3331234567**

Se il numero indicato non è corretto, rivolgiti alla tua Banca per aggiornarlo.

La mia mail personale

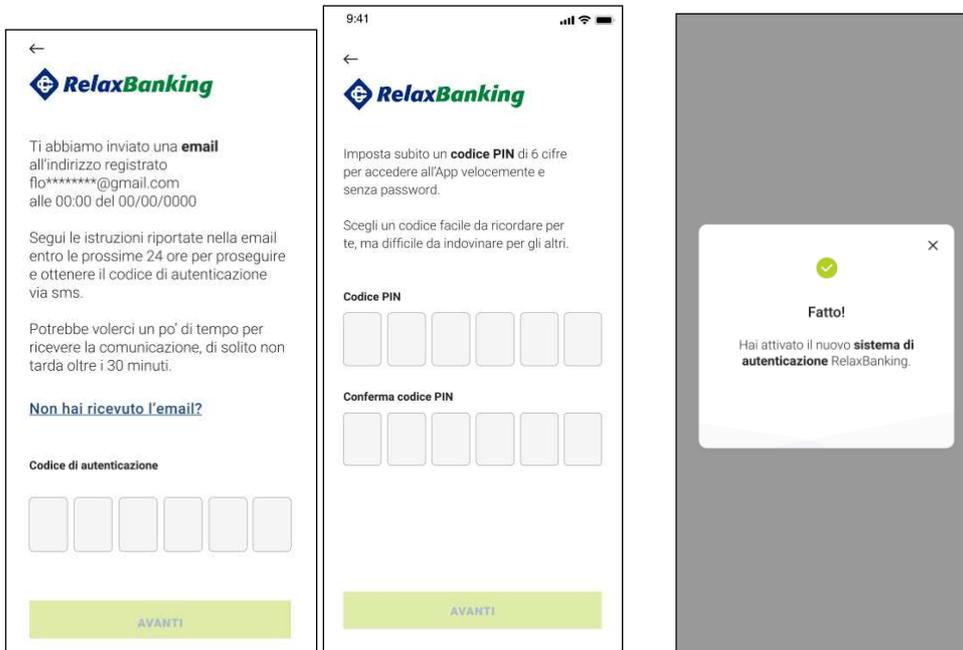
**michelarossi@mail.com** ×

Conferma mail personale

**michelarossi@mail.com** ×

**CONFERMA**

A questo punto l'utente riceverà una e-mail, seguendo i passaggi guidati porterà a termine il processo di enrollment.



←



Ti abbiamo inviato una **email** all'indirizzo registrato flo\*\*\*\*\*@gmail.com alle 00:00 del 00/00/0000

Segui le istruzioni riportate nella email entro le prossime 24 ore per proseguire e ottenere il codice di autenticazione via sms.

Potrebbe volerci un po' di tempo per ricevere la comunicazione, di solito non tarda oltre i 30 minuti.

[Non hai ricevuto l'email?](#)

Codice di autenticazione

**AVANTI**

9:41

←



Imposta subito un **codice PIN** di 6 cifre per accedere all'App velocemente e senza password.

Scegli un codice facile da ricordare per te, ma difficile da indovinare per gli altri.

Codice PIN

Conferma codice PIN

**AVANTI**

**Fatto!**

Hai attivato il nuovo **sistema di autenticazione** RelaxBanking.



- Se l'utente non ha a disposizione il Token Fisico clicca sul tasto "Non ho accesso al token" e viene rimandato a contattare l'Assistenza o la propria Filiale.



L'utente a questo punto non può portare a termine l'enrollment fino allo sblocco da parte dell'Assistenza o della Banca.

Una volta sbloccata l'utenza, rientrando nell'APP l'utente potrà portare a termine il processo.

### 1.1.1.3 Caso 3 : utente in possesso di più token

In caso di utente in possesso di token fisico e token APP che esegue l'enrollment su altro dispositivo, il processo si articola come i precedenti casi a seconda della scelta dell'utente.

