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)

Banca di Pesaro Credito Cooperativo Società Cooperativa Sede Legale e Direzione Generale: 61122 Pesaro (PU) Via Fratelli Cervi s.n. T+39 0721 28931 banca@pesaro.bcc.it www.bancadipesaro.it

PEC bancadipesaro@legalmail.it - SWIFT ICRAITRRMY0 Registro Imprese di Pesaro e Cod. Fiscale 00128830411 - CCIAA REA PU n. 2801 - Cod. SDI 9GHPHLV Capitale sociale al 31.12.2021 €6.662,00 - Iscrizione Albo Cooperative n. Al50632 - Iscrizione Albo Imprese Creditizie Cod. Abi 08826 Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea, P.IVA 15240741007, avente quale rappresentante Iccrea Banca S.p.A. Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo, al Fondo di Garanzia del Depositanti del Credito Cooperativo, al Fondo Nazionale di Garanzia Cooperativo. Iscritta all'Albo delle banche e aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A., che ne esercita la direzione e il coordinamento.



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



BCC BANCA PESARO

9:41	all 🗢 🔳	9:41		9:41 9:41		al ବ 🔳
RelaxBanking	1	🔶 Relaxi	Banking	\$	RelaxBani	king
Siamo felici di vederti. Accedi utilizzando il tuo coo utente e la tua password.	lice		C	Siam Acce utent	io felici di vederti. I di utilizzando il ti le e la tua passwo	uo codice ord.
Possiamo inviarti delle n push? Ouesto consenso è indispens struttare tutte le potenzialità Nega Coo Password	otifiche abile per fell/App. nsenti	ADDiam tua a Abt dell'autorizz effettuare Non effett alcuna chiar servirà l'identificati useremo s funzior	no bisogno di una autorizzazione a biamo bisogno zazione a "consentire (e gestire telefonate". uererno né gestiremesso isolo per verificare vivo del dispositivo, che solo al fini del corretto namento dell'App.	di Co ci Passw	Autorizzi R a eseguire telefonate? NEGA	elaxBanking e gestire CONFERMA
Hai dimenticato le credenzia	117		<u>Conferma</u>	Hai d	imenticato le crec	lenziali?
		E	Esci dall'App			
Accetto l'informativa sul tratta personali.	mento dei dati	Accetto l' <u>inforr</u> personali.	<u>mativa</u> sul trattamento d	ei dati 🛛 🛃 Ai	ccetto l' <u>informativa</u> s ersonali	ul trattamento dei dati
ACCEDI						

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"

9:41	.al 🗢 🔳	9:41	1 🏶 🖿 9:4	1 * I
🔄 RelaxBanking		RelaxBankin	ng 🕻	RelaxBanking
Siamo felici di vederti. Accedi utilizzando il tuo codi utente e la tua password.	ce	Ciao Chiara, da oggi l'App RelaxBankir ancora più semplice e si Attiva subito il nuovo stru autorizzazione e accessi	gê sura, mento di a al web:	APP INSTALLATA SU UN ALTRO DISPOSITIVO L'App RelaxBanking risulta già installata su Iphone di Michela]. Se non è il tuo o non sai come procedere, contatta Tassistenzo.
Codice utente o nickname	v	potrai farlo con un codice la tua impronta o con il F E anche se il tuo dispositi prende, potrai comunque al portale web e autorizzi operazioni usando il letto	PIN, con Cia ace ID. per vo non l'Ac accedere are le Vui e QR dis	io Chiara, proteggere la sicurezza dei tuoi dati, pp può essere utilizzata da un unico positivo. oi che questo diventi il tuo positivo personale?
Password	~	Code	Se l'Ap	decidi di procedere, disattiveremo pp installata su iPhone di Michela .
Hai dimenticato le credenziali	2		Se per per cre rivo	hai la necessità di far accedere rsone di fiducia alle tue utenze rsonali o aziendali, puoi richiedere la azione di un'utenza dedicata olgendoti alla tua BCC.
 Accetto l'informativa sul trattan personali. 	nento dei dati			PROCEDI
ACCEDI		AVANTI		a constant



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

Ciao Michela	
Giao Michela,	
è in corso l'installazione dell'App RelaxBanking, con l	la tua utenza, su un altro dispositivo.
Al termine della procedura i App usata fino ad oggi vi Per completare la nuova attivazione segui la procedu	erra bloccata. ura indicata sul telefono
r er oompletare is naora starvazione oegen a procese	
ATTENZIONE	
Se non hai autorizzato tu questa attivazione chi	iama subito l'Assistenza potrebbe essere un
tentativo di frode.	
Non rispondere a questa mail: questo messaggio ti è	è stato inviato in automatico dal sistema per
garantire la tua sicurezza.	
garantire la tua sicurezza.	
garantire la tua sicurezza.	· .
garantire la tua sicurezza.	·
garantire la tua sicurezza.	·
garantire la tua sicurezza.	
garantire la tua sicurezza.	·
garantire la tua sicurezza.	
garantire la tua sicurezza.	-
garantire la tua sicurezza.	·
garantire la tua sicurezza.	·
garantire la tua sicurezza.	-
garantire la tua sicurezza.	
garantire la tua sicurezza.	
garantire la tua sicurezza. Solution of the sicurezza of the si	
garantire la tua sicurezza. ♦ RelaxBanking	
garantire la tua sicurezza. S RelaxBanking	
garantire la tua sicurezza. S	GRUPPO BCC
garantire la tua sicurezza. RelaxBanking Scacco matto alle frodi in 3 mosse	
Image: Second	

GRUPPO BCC ICCREA

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



GRUPPO BCC ICCREA

 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.

P BELAX BANKING indexes. Richiesta di autorizzazione Stai installando l'App su un nu avo dispositivo? 0 × ← Sostituzione dispositivo Genera il OR code solo dopo aver attentamente controllato la richiesta di sostituzione. Non inviare o condividere con nessuno il QR code, se qualcuno te lo chiede è una frode! Ricordati che una volta attivata la App sul nuovo dispositivo, questa non funzionerà più. Richiesta di sostituzione dispositivo

Genera il QR code per attivare l'App su [alias nuovo telefono]

29.10.2018 14:52

GENERA QR CODE

9:41	l 🗢 🔳
♦ Re	laxBanking
Siamo f	elici di vederti.
9	ð
Nuove attività	Autorizzazioni in attesa
C	Assistenza
0	3 QR code
	ACCEDI



GRUPPO BCC ICCREA

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



GRUPPO BCC ICCREA

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

←
RelaxBanking
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
111111
 ^
Fatto!
Hai attivato il nuovo sistema di autenticazione RelaxBanking.





GRUPPO BCC ICCREA







BCC BANCA PESARO

• 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 utente 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



BCC BANCA PESARO



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

Cia	ao Michela,	
è in Al te Per	corso l'installazione dell'App RelaxBanking, con la tua utenza, su un altro dispositivo. ermine della procedura l'App usata fino ad oggi verrà bloccata. completare la nuova attivazione segui la procedura indicata sul telefono.	
	ATTENZIONE	
	Se non hai autorizzato tu questa attivazione chiama subito l'Assistenza potrebbe essere tentativo di frode.	un
gara		_
gara		
gara	RelaxBanking	×

GRUPPO BCC ICCREA

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

2.41	■ \$ In.	9:41	🗢 🧰 9:41	■ \$ In.
←		←	←	
RelaxBar	nking	RelaxBanking	RelaxBa	nking
Per attivare l'app hai fisico.	i bisogno del token	Segui i tre passaggi e conferma l'operazione:	Segui i tre passagg l'operazione:	ji e conferma
Senera II codice ope isico e segui le istru prossima schermati Ci serve per riconos	erazione per il token uzioni riportate nella a. scerti.	1. Premi "OK" e poi digita "3" sul token	1. Premi "OK" e poi di Preterim © © © © ©	igita "3" sul token
	3	2. Sempre sul dispositivo, digita il codice	2. Sempre sul dispos	itivo, digita il codice
	U L	operazione: [12345678] e premi "OK"	operazione: [123456]	78] e premi "OK"
	49	operazione: [12345678] e premi "OK" 3. Inserisci qui il codice OTP generato dal token	operazione: [123456] I 3. Inserisci qui il codi token	78] e premi *0K*
	<u>4</u> 9	operazione: [12345678] e premi "OK" 3. Inserisci qui il codice OTP generato dal token	operazione: [123456] 3. Inserisci qui il codi token * * * *	78] e premi "OK" ce OTP generato dal
GENERA	X CODICE	operazione: [12345678] e premi "OK" 3. Inserisci qui il codice OTP generato da token	operazione: [123456] 3. Inserisci qui il codi token * * * * *	78] e premi "OK" ce OTP generato dal

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



Г

GRUPPO BCC ICCREA

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.

Victoria	
Abbiamo bisogno di una tua conferm certificare questi recapiti: verranno ut per le notifiche sulle operazioni e le comunicazioni da parte della tua BCC	a per tilizzati).
Il mio numero di telefono	
3331234567	
Se il numero indicato non è corretto, rivo tua Banca per aggiornarlo.	lgiti alla
La mia mail personale	
michelarossi@mail.com	×
Conferma mail nersonale	
comenta man personale	×
michelarossi@mail.com	
michelarossi@mail.com	

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

	9:41 .11	≑ ■
← ▲	<i>←</i>	
RelaxBanking	RelaxBanking	
Ti abbiamo inviato una email all'indirizzo registrato Ro*******@gmail.com alle 00:00 del 00/00/0000	Imposta subito un codice PIN di 6 cifre per accedere all'App velocemente e senza password.	
Segui le istruzioni riportate nella email entro le prossime 24 ore per proseguire e ottenere il codice di autenticazione	Scegli un codice facile da ricordare per te, ma difficile da indovinare per gli altri.	
via sms.	Codice PIN	Fatto!
Potrebbe volerci un po' di tempo per icevere la comunicazione, di solito non arda oltre i 30 minuti.		Hai attivato il nuovo sistema di autenticazione RelaxBanking.
Non hai ricevuto l'email?	Conferma codice PIN	
Codice di autenticazione		
AVANTI	AVANTI	

GRUPPO BCC ICCREA



• 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.

9:41 🔿 🖿	
\leftarrow	
RelaxBanking	
Per completare l'attivazione, scegli come continuare.	
Genera QR Code da [alias 🥏 vecchio dispositivo]	
Genera OTP da token fisico	
AVANTI	
Non ho accesso a questi dispositivi	