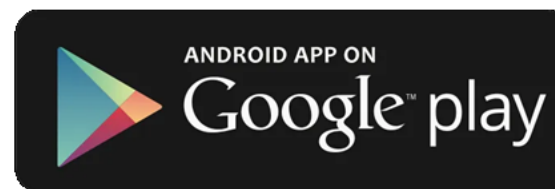
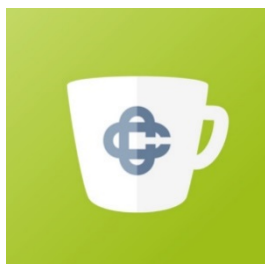


RelaxBanking

La tua Banca di Credito Cooperativo on line



www.relaxbanking.it



- Introduzione
- Primo Accesso
- Home Page
- Consultazioni Saldi 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

Italiano English



Attivazione

Banche

Assistenza



ACCEDI

**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

Scarica su
App Store

DISPONIBILE SU
Google Play

ACCEDI

[Hai dimenticato la password?](#)

1. Collegarsi a 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

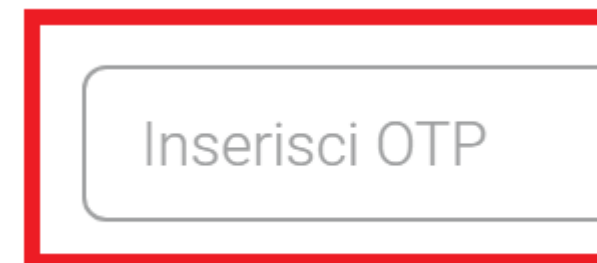


INVIO OTP CON
MESSAGGIO SMS

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:

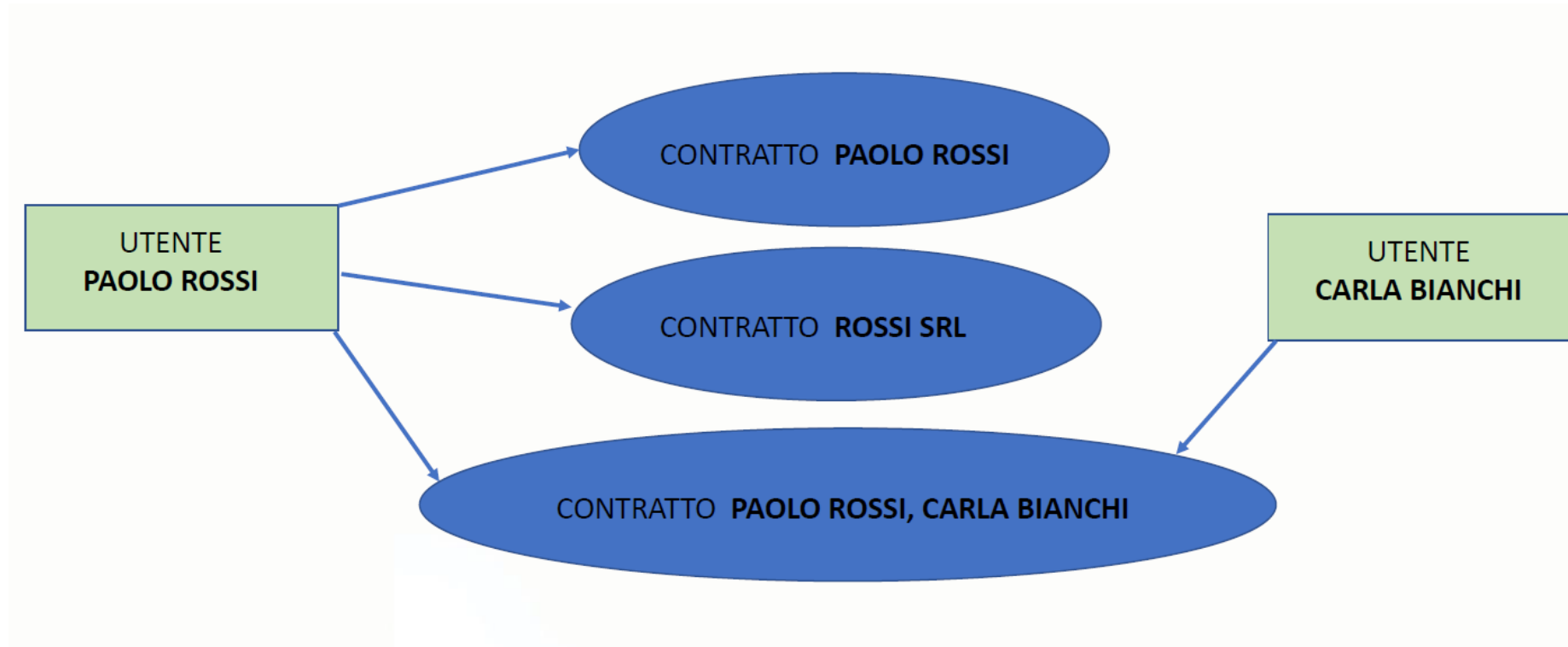
1. Nuova Password (minimo 8 massimo 15 caratteri, deve contenere almeno 1 lettera minuscola, almeno 1 lettera MAIUSCOLA, almeno 1 numero, senza caratteri speciali);
2. Conferma Password (uguale a Nuova Password).


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 pass 

IBAN IT123456789

Profilo	Relax Banking Impresa Dispositivo	Banca	Banca di Credito Cooperativo
Cod.Fiscale	RSSPLAXXXX	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

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

The screenshot shows the RelaxBanking homepage. At the top, there's a navigation bar with links for Assistenza, Manuale, and Sessione. Below this is a secondary navigation bar with icons for Rapporti, Disposizioni, Tesoreria, Documenti, Altri servizi, and Gestione. The main content area displays the user's profile: a circular icon of a person, the name ROSSI PAOLO, and a dropdown menu for the profile (Azienda ROSSI Srl). To the right, there's a section for the account (Conto) showing the account number (XXXXXX 00000000) and the account type (conti correnti pass). Below this, the IBAN (IT 123456789) is displayed and circled in red.

Profilo	Relax Banking Impresa Dispositivo	Banca	Banca di Credito Cooperativo
Cod.Fiscale	RSSPLAXXXX	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.

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	C62 JHGHXFJBD
16/05/2018	15/05/2018	-1,50	DAXX/UYHUH UP YAZJFC
16/05/2018	16/05/2018	729,09	FDDZ.XFK EAYA BVD.

CONTINUA

Ultime disposizioni

DATA	IMPORTO	TIPO DISTINTA	ESITO
15/11/2019 16:21:40	5,00	Ricarica telefonica	Rifiutata
15/11/2019 12:06:28	1,00	Pagamento Bollette CBILL	Eseguita
15/11/2019 11:59:13	1,00	Pagamento Bollette CBILL	Eseguita

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 18:29:41		0	0,00
15/11/2019 17:24:57		0	0,00
15/11/2019 16:20:22		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	21.033.812,16	Fido operante	0,00
Il saldo liquido è di EUR	21.035.415,56	Partite prenotate dare	-32.424,40
Il saldo disponibile è di EUR	21.013.088,37	Partite prenotate avere	11.700,61

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.

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

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	 31	Data contabile a	 31
Data valuta da	 31	Data valuta a	 31
Importo da		Importo a	
Ricerca testuale libera			
Causale -Tutti- 			

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**



DATA CONTABILE

DATA VALUTA

IMPORTO

+ DESCRIZIONE



07/11/2019

07/11/2019

-2,00

Bonifico a favore di

















DETTAGLIO CAUSALI


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



<input type="checkbox"/>	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	

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

CompilaConfermaEsito

☐ Detrazione Fiscale

Dati del beneficiario

RUBRICA

☐ Salva anagrafica

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.

Data esecuzione

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 On line 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 di 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 un c/c di banca passiva

CUT OFF, per i bonifici in DISTINTA, se si spediscono;

-Entro le h.12:45 - Addebito gg X Accredito gg X+1

-Oltre le h.12:45 - Addebito gg X+1 Accredito gg X+2

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 *

Divisa *
- Seleziona -

Data Esecuzione

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 *

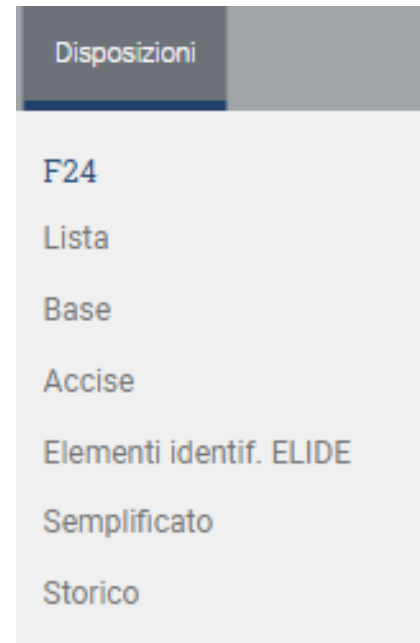
Codice BIC(SWIFT) *

Desc. banca

Paese sportello
- Seleziona -

Località sportello

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 su SimplyBank saranno visualizzabili esclusivamente dalla funzione Documenti) sono disponibili dal menu Disposizioni > F24 > Lista o Disposizioni > F24 > Storico.

Dal menu Disposizioni > Pagamenti è possibile effettuare anche:

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



Sei in: DISPOSIZIONI > PAGAMENTI > BOLLETTINO POSTALE

Pagamento bollettino postale

1

Tipo bollettino *
in bianco (123) ▼

Causale * ?

Importo *

Dati del beneficiario

Su c/c n. *

Intestato a *

Compila Conferma Esito

Sei in: DISPOSIZIONI > PAGAMENTI > BOLLETTA CBILL

Lista bollette CBILL

1

Codice azienda *

CERCA AZIENDA

Importo *

RICERCA

Codice avviso * ?



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

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

Prenotazione pagamento M.Av.



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

Prenotazione pagamento R.Av.



Prenotazione pagamento R.Av.		
Compila	Conferma	Esito
Importo *	Codice identificativo R.A.V. *	
Intestato 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



Operatore *
TIM

Importo
5,00

Nr. Tel *

Descrizione

Nominativo

Compila

Conferma

Esito

RUBRICA

☐ Salva anagrafica

Ricarica Carta Tasca



Importo *
0,00

Numero Carta *

Nominativo

Compila

Conferma

Esito

☐ Salva numero carta come default

RUBRICA

☐ Salva anagrafica

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

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

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.

06260 70461 000900111C00 conti correnti passivi BECA

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

IBAN IT77L0626070461000900111C00

I campi contrassegnati con (*) sono obbligatori

	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.

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

1

Compila

Conferma

Esito

Descrizione *
 STIPENDIO MESE NOVEMBRE 2019

Data accredito banca

31

Data esecuzione

31

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 SINGOLO

ROSSI

Lista dipendenti

IMPORTO	MATRICOLA	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**.

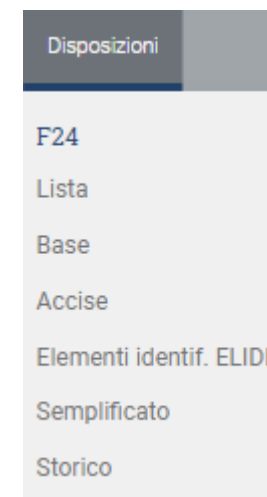
N.B.: Tali funzioni sono disponibili solo ai profilo Impresa.

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.



Dettaglio Esecuzione Disposizioni

TIPO DISPOSIZIONE	ESECUZIONE	PARTITA PRENOT.	DATA VALUT.	DATA CONTABILE
<i>Ricarica carta tasca</i>	IMMEDIATA	NO	DATA ESECUZIONE	DATA ESECUZIONE + 1 GG LAV
<i>Ricarica telefonica</i>	IMMEDIATA	NO	DATA ESECUZIONE	DATA ESECUZIONE + 2 GG LAV
<i>Pagamento bolletta CBILL</i>	IMMEDIATA	SI	DATA ESECUZIONE	DATA ESECUZIONE + 3 GG LAV
<i>Pagamento bollettino postale</i>	IMMEDIATA	SI	DATA ESECUZIONE	DATA ESECUZIONE + 2 GG LAV
<i>Pagamento bollo auto</i>	IMMEDIATA	SI	DATA ESECUZIONE	DATA ESECUZIONE + 2 GG LAV
<i>Prenotazione pagamento Mav/Rav</i>	CON DATA PAGAMENTO NON AVVALORATA: NON PRIMA DEL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO	SI	DATA ESECUZIONE	DATA ESECUZIONE
	DATA PAGAMENTO AVVALORATA: DATA PAGAMENTO = DATA ESECUZIONE		DATA ESECUZIONE	DATA ESECUZIONE

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
<input type="checkbox"/>	F24	13/07/2020	13/07/2020	
MODELLO Progr.				
Base 0000				

Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

RelaxBanking
La tua Banca di Credito Cooperativo on line

Sei in: DISPOSIZIONI > LISTA > DISPOSIZIONI RECENTI

Lista distinte

Tipo distinta
Tutti i tipi

Stato distinta
Tutti gli stati

Periodo
☒ Recenti ☐ Storizzate

	NUM. DISTINTA	DATA	TIPO DISTINTA
<input type="checkbox"/>			Bonifico

TIPO DISPOSIZIONE	STORNO/REVOCA										
F24 (c/c addebito banca attiva)	Entro le 23:59 della data di pagamento										
F24 (c/c addebito banca passiva)	Entro le 12:00 della data di pagamento										
Bonifici (online; c/c addebito banca attiva)	Entro le 16:00 del giorno di esecuzione										
Bonifici (distinta; c/c addebito banca attiva)	<p>A seguito dell'operazione di storno, la distinta passa inizialmente in stato «Richiesto storno» e ad operazione completata in «Stornata».</p> <p>La regola è la seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Per i bonifici in distinta, che seguono le fasi BATCH, l'orario limite per lo storno è legato all'orario di spedizione del bonifico secondo lo schema seguente: <table> <tr> <td>orario spedizione</td><td>/ orario limite per lo storno</td></tr> <tr> <td>15:15-09:15</td><td>09:15</td></tr> <tr> <td>09:15-10:29</td><td>10:30</td></tr> <tr> <td>10:29-13:00</td><td>13:40</td></tr> <tr> <td>13:00-15:15</td><td>15:15</td></tr> </table>	orario spedizione	/ orario limite per lo storno	15:15-09:15	09:15	09:15-10:29	10:30	10:29-13:00	13:40	13:00-15:15	15:15
orario spedizione	/ orario limite per lo storno										
15:15-09:15	09:15										
09:15-10:29	10:30										
10:29-13:00	13:40										
13:00-15:15	15:15										
Bollettino Postale (online; c/c addebito banca attiva)	Alla richiesta di storno, RelaxBanking comunica immediatamente l'esito positivo o negativo dell'operazione.										

Dal menu Disposizioni > F24 > Lista tramite la funzione di Revoca

Dal menu Disposizioni > Lista > Disposizioni Recenti tramite la funzione di Storno

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

1

Tipo Anagrafica

Tutti

▼

Intestazione

🔍

RICERCA AVANZATA

NUOVO

COPIA

IMPORT

Totale anagrafiche 10834

📄 🖨️ 🗑️

<input type="checkbox"/>	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	■				

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

RelaxBanking Mobile
BCC Sistemi Informatici S.p.A. Finanza ★★★★★
PEGI 3
Aggiungi alla lista desideri
Installa

Nuove funzionalità. Nuovo stile.

Gestisci più velocemente le tue operazioni.

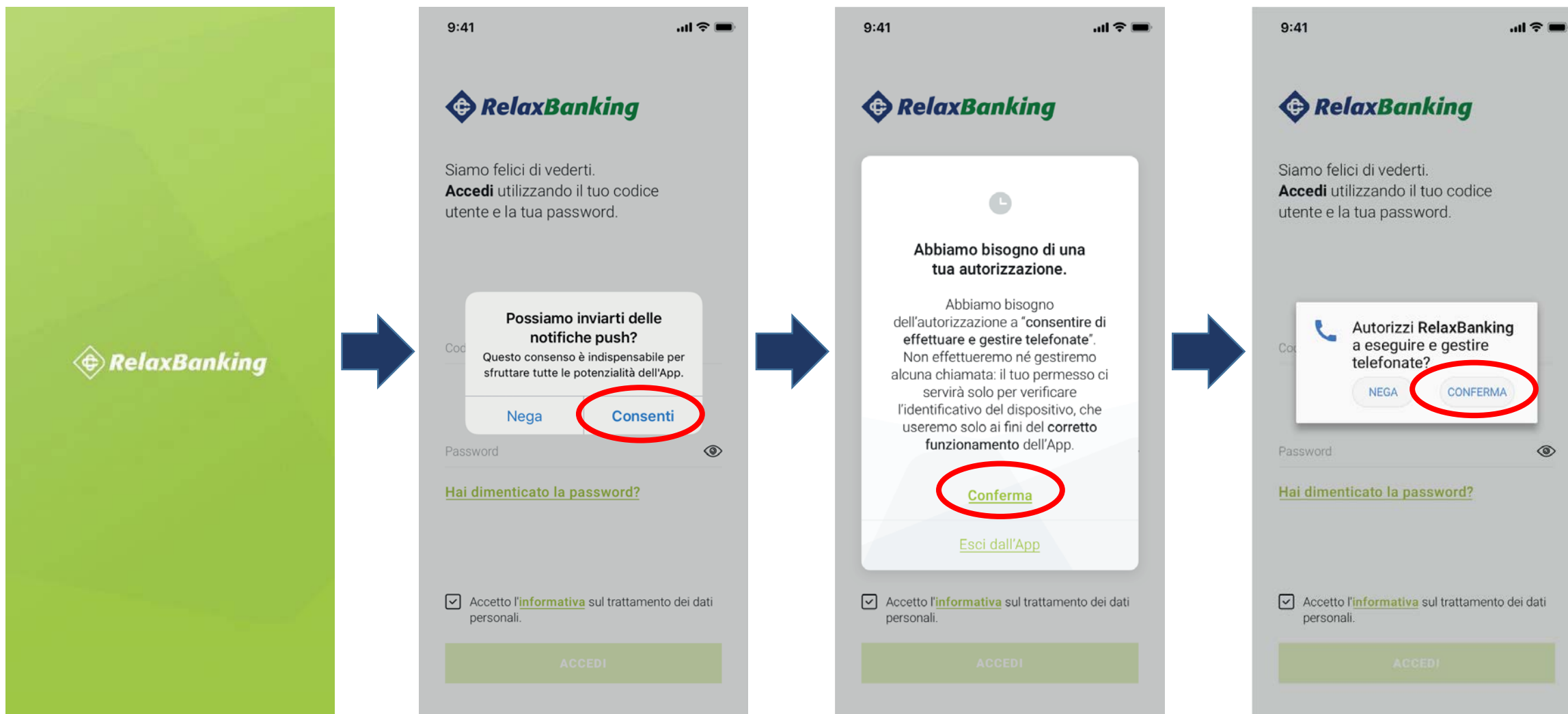
Conti, titoli e CartaBCC su un'unica App.

Più sicurezza per i tuoi dati.

4,3 ★★★★★

Bar chart showing app ratings: 5 stars (green), 4 stars (light green), 3 stars (yellow), 2 stars (orange), 1 star (red).

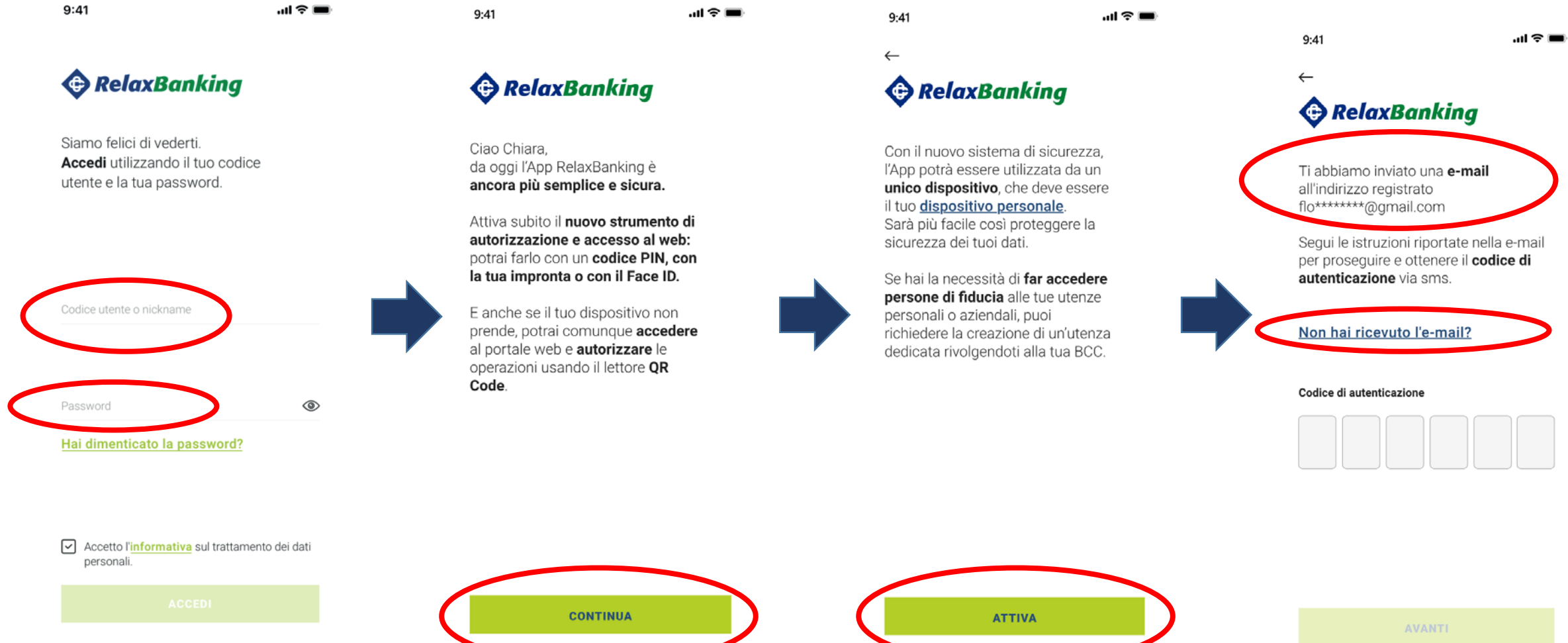




Il cliente deve confermare l'invio di notifiche push tramite il pulsante **CONSENTI**.

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

Configurazione RelaxBanking Mobile App



Screenshot 1: Login Screen

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

Screenshot 2: Welcome Screen

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

Screenshot 3: Activation Screen

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

Screenshot 4: Email Notification Screen

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

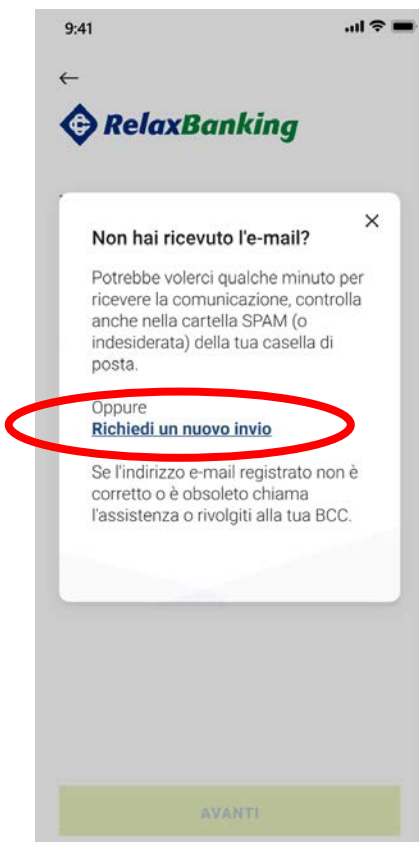
AVANTI

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).



Nuova richiesta di attivazione App RelaxBanking

Ciao Michela,
abbiamo ricevuto una richiesta di **attivazione della App RelaxBanking** su iPhone di Michela.

ATTENZIONE
Se non hai fatto tu questa richiesta ti consigliamo di chiamare l'assistenza per avere maggiori informazioni: potrebbe essere un tentativo di frode.

Altrimenti **prosegui con l'attivazione** entro le prossime **24 ore**, facendo attenzione a **non chiudere la App**.



01.
Richiedi l'invio del **codice di autenticazione** che riceverai con un sms al tuo numero registrato.

02.
Inserisci il codice ricevuto **unicamente nella App RelaxBanking**.

RICHIEDI IL CODICE DI AUTENTICAZIONE

Proteggiti dalle frodi e dai furti di identità
RelaxBanking non ti chiederà mai, in nessun caso, di inserire i tuoi dati su canali che non siano la App RelaxBanking o l'area riservata su www.relaxbanking.it. Non inserire mai le tue credenziali e il codice OTP cliccando su link ricevuti via mail. Se hai dubbi contatta subito il servizio di assistenza.

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



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.

9:41



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

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

9:41

←

RelaxBanking

La tua App ti dà la possibilità di **accedere** velocemente e **senza password**, utilizzando il codice PIN.

Imposta subito un **codice PIN** di 6 cifre. Scegli un codice facile da ricordare per te ma difficile da indovinare per gli altri.

Codice PIN

Conferma codice PIN

AVANTI



9:41

←

RelaxBanking

Vuoi abilitare l'**impronta digitale** per accedere più velocemente all'App? Utilizzeremo le impronte digitali **già registrate** su questo dispositivo.



CONFERMA

Salta



9:41

I tuoi prodotti

Conto corrente
Chiara Bianchi
IT05Y0000060100000000890345

Fatto!

L'App installata su iPhone di Michela è stata disattivata. D'ora in poi potrai accedere e autorizzare le operazioni solo da questo dispositivo.

Le tue carte

CartaBCC Classic

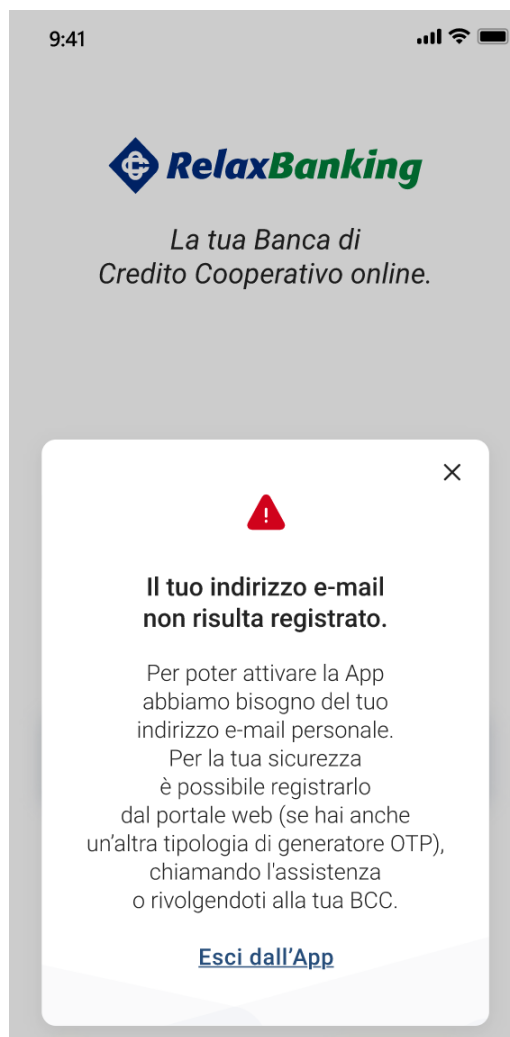
Disponibilità
500,56 €

Operazioni Notifiche Assistenza Impostazioni

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!!!

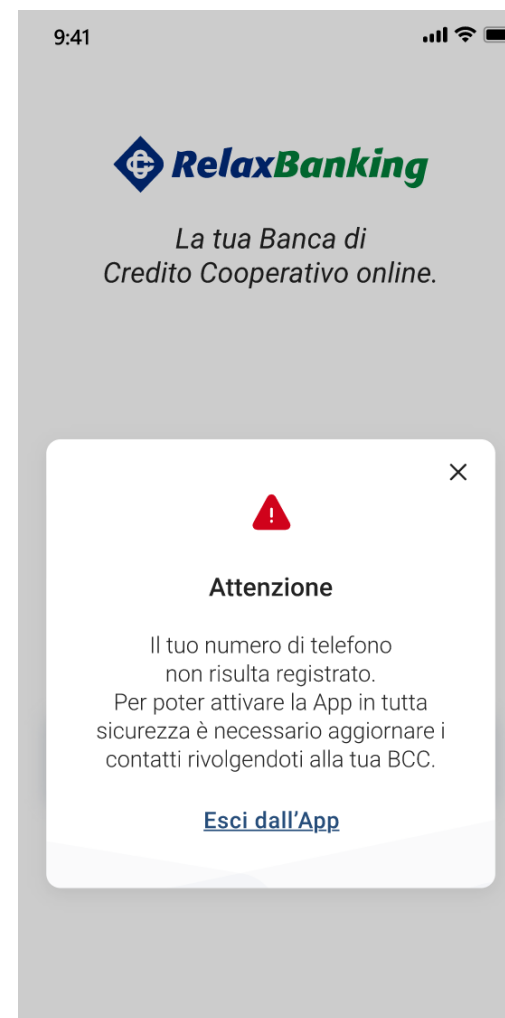


Nel caso in cui ad un utente non sia associato un indirizzo e-mail, il processo di configurazione si blocca, come confermato dal messaggio.



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.

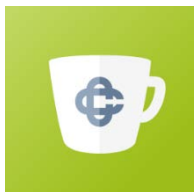


Nel caso in cui ad un utente non sia associato il numero di cellulare, il processo di configurazione si blocca, come confermato dal messaggio.



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.




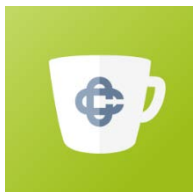
- 1) Apri Impostazioni
- 2) Clicca App Store
- 3) Seleziona un'opzione:
 - Se l'utente ha **a disposizione una rete Wi-Fi funzionante** è sufficiente che sia abilitata, nella sezione Download Automatici, la voce **Aggiornamenti app**;
 - Se l'utente **non ha a disposizione una rete Wi-Fi funzionante**,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



- 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**.

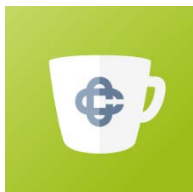


Problemi nella installazione e configurazione dell'App?

Prova con:

- **Disinstallazione e reinstallazione della App;**
- **Pulizia Cache** della app, a volte disinstallare e reinstallare la app non è sufficiente. In particolare:
 - 1) da **Google Play Store**: all'interno di **Impostazioni** seleziona RelaxBanking Mobile App premi il pulsante **Cancella Dati**;
 - 2) da App Store: non previsto.
 - 3) da **Huawei App Gallery**: all'interno di App Gallery apri Impostazioni e successivamente fai tap su **Gestisci**. Si aprirà la lista di tutte le app presenti sul device e premendo sulla app RelaxBanking Mobile App sarà possibile eliminare i dati della cache.

In caso di difficoltà a reinstallare l'App dopo il cambio del device, contatta la tua filiale per farti resettare la sicurezza e poi riprova.



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.

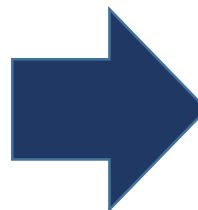
Per questo motivo proteggiamo i tuoi dati personali e finanziari adottando elevati standard di sicurezza, in linea con le direttive europee sui pagamenti digitali. Alcune specifiche configurazioni non permettono al tuo dispositivo di rispettare tali standard; in particolare, l'installazione della App **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.

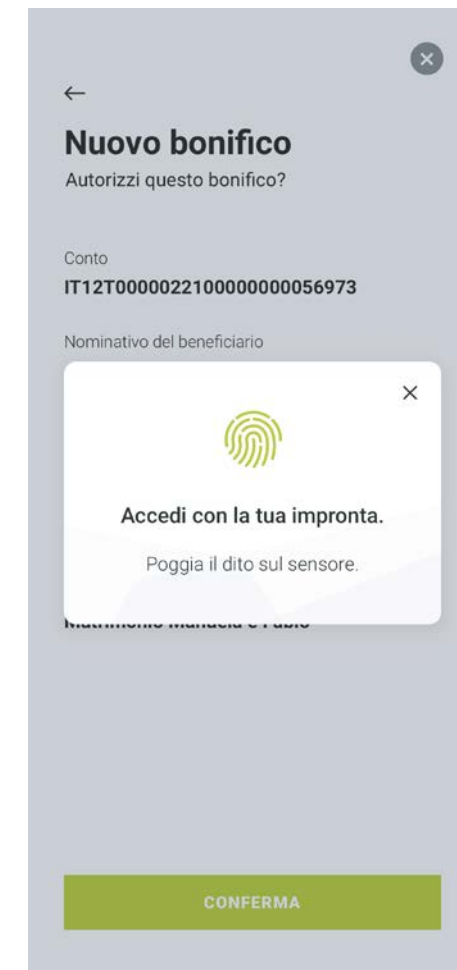


[Salta](#)

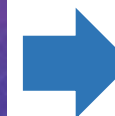
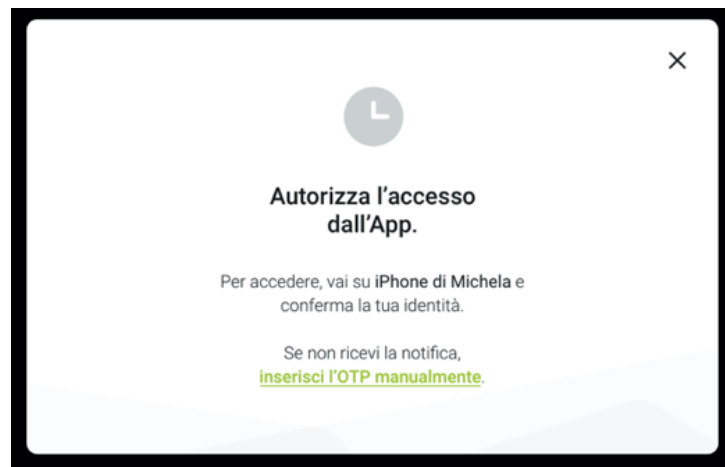
A seconda dello smartphone utilizzato dal cliente è possibile abilitare anche il *face id* (riconoscimento facciale).

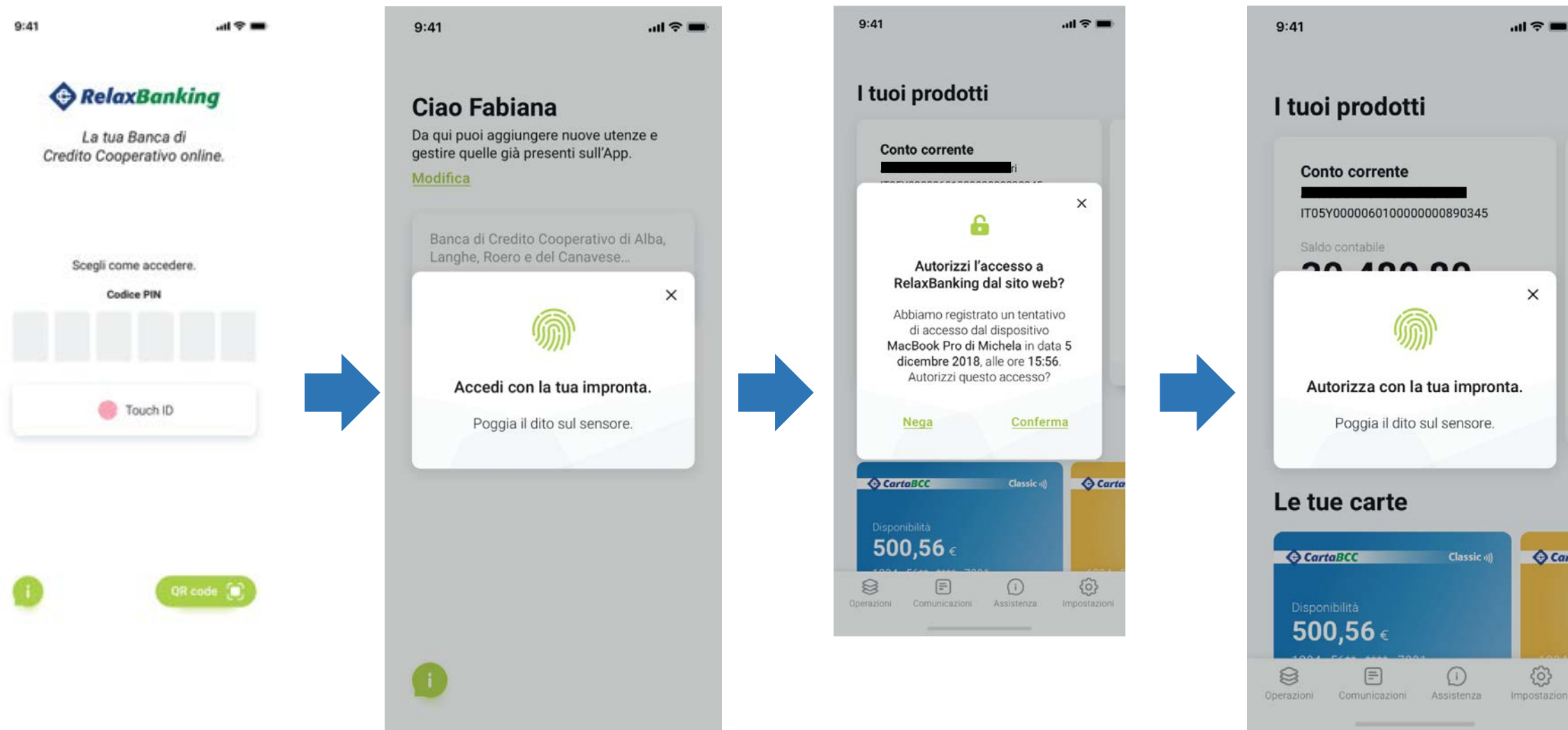


Per confermare una disposizione...



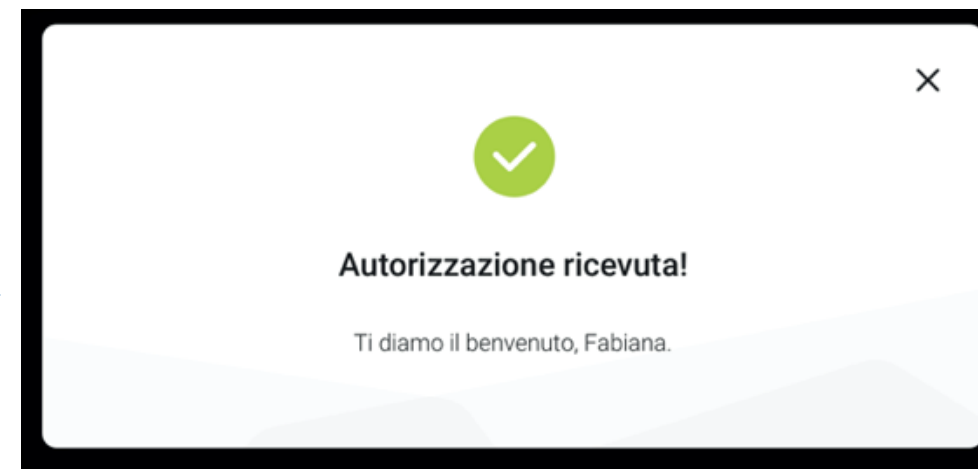
**Accesso da PC a seguito di
attivazione della App...**



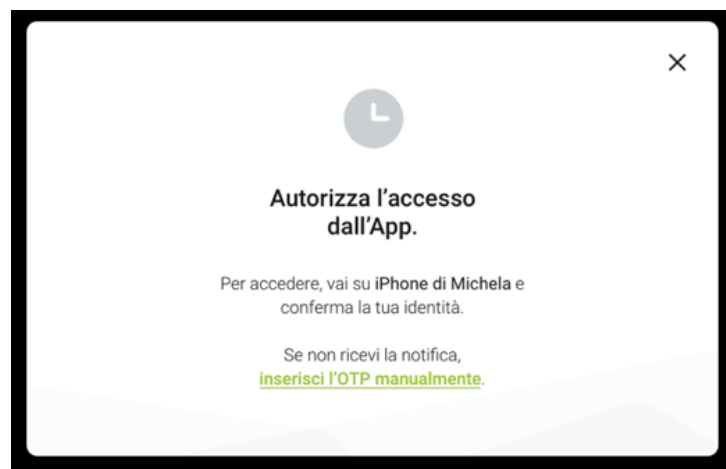




Il processo è identico a quello appena descritto, anche nel caso di invio di una disposizione dal sito web relaxbanking.it

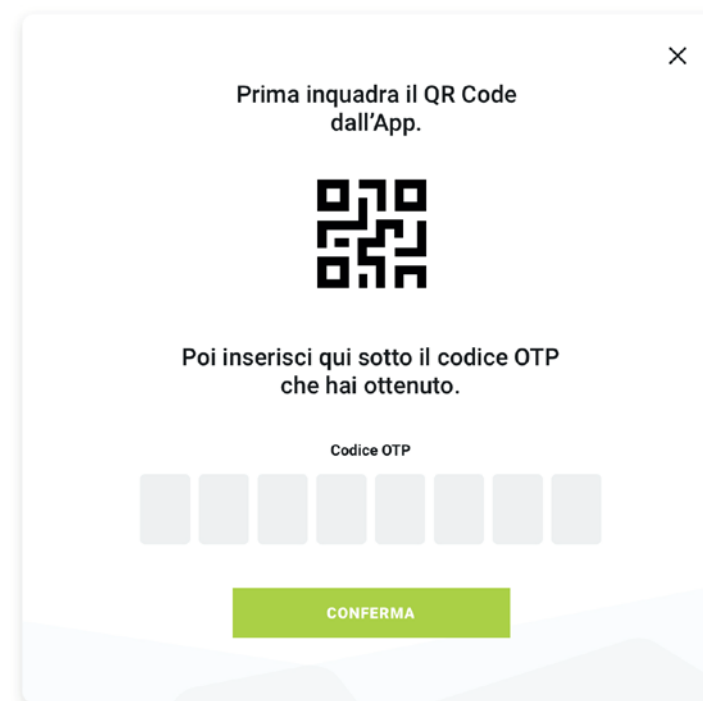


Nel caso in cui lo smartphone non abbia la connessione di rete attiva (es. credito esaurito, rete non disponibile, etc.).

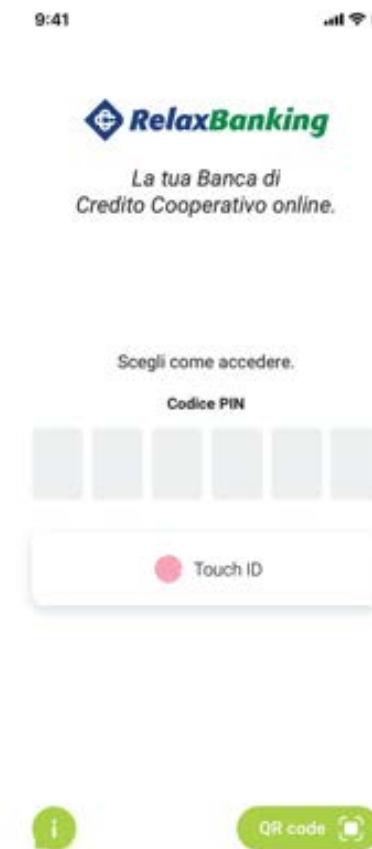


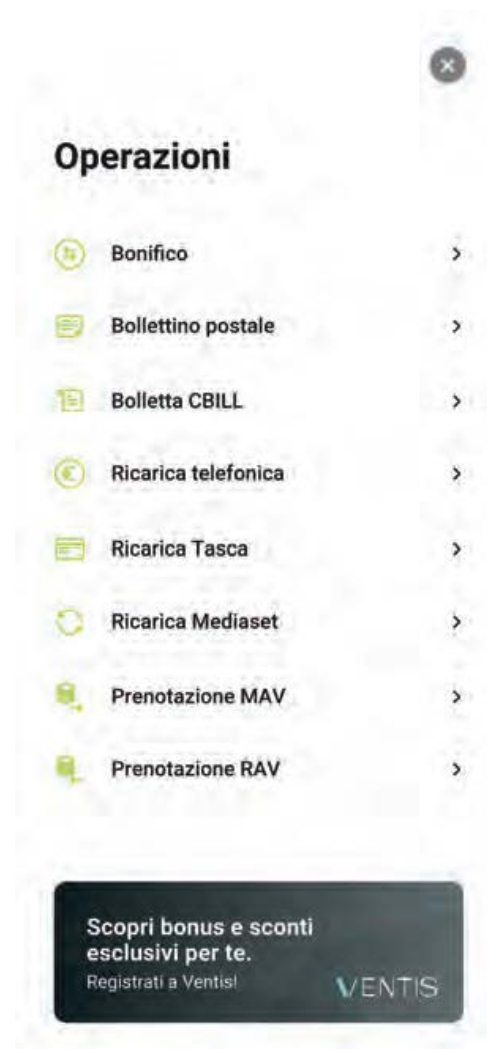
Nel momento in cui il cliente prova a collegarsi via web, riceve a video questo messaggio.

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



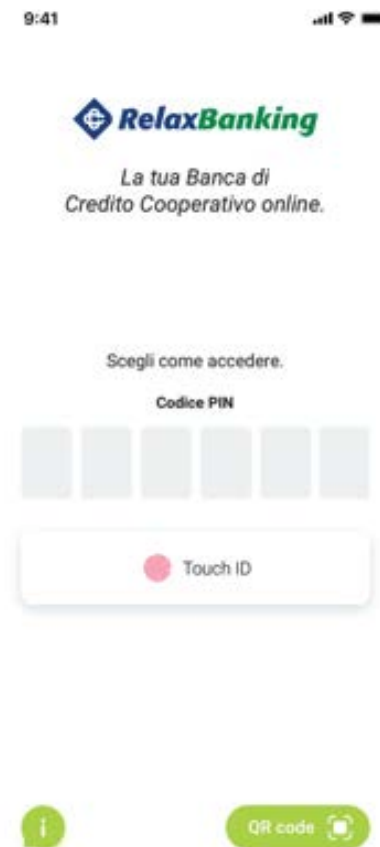
A video, sul sito web relaxbanking.it, compare il Qr Code da scansionare tramite app.



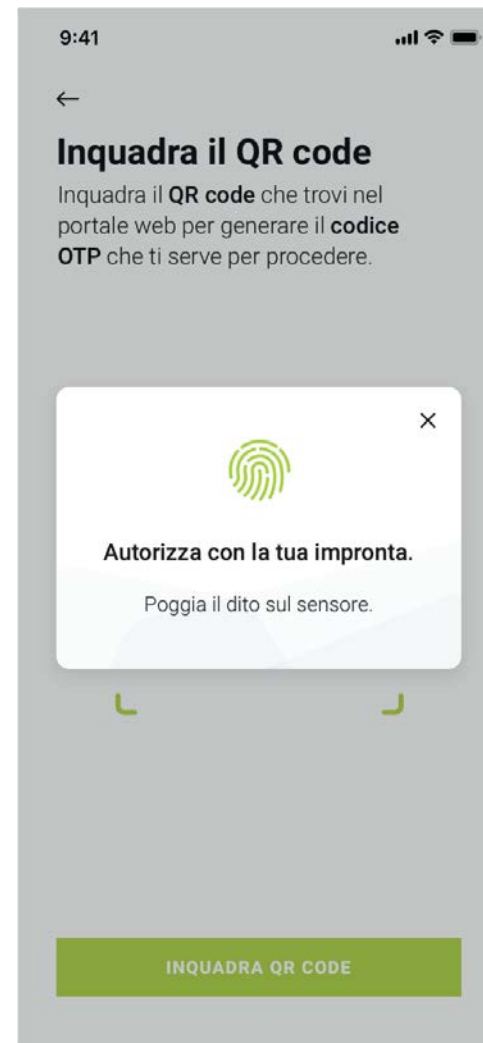


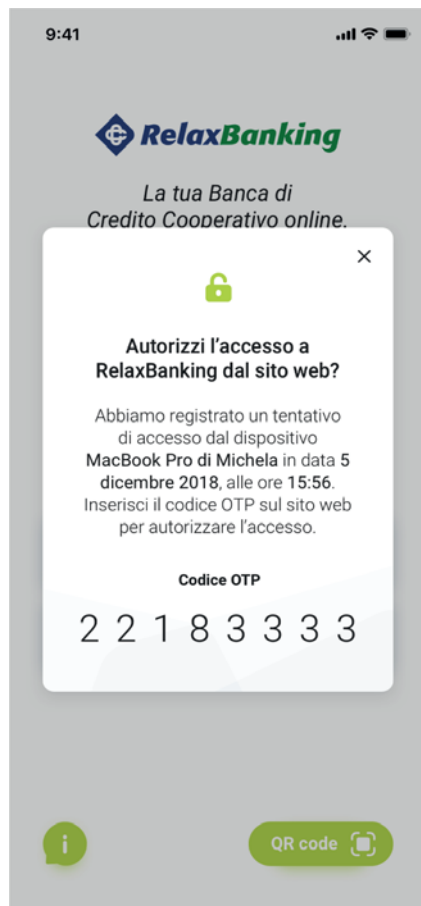


La app evidenzia l'eventuale impossibilità di connettersi a internet.

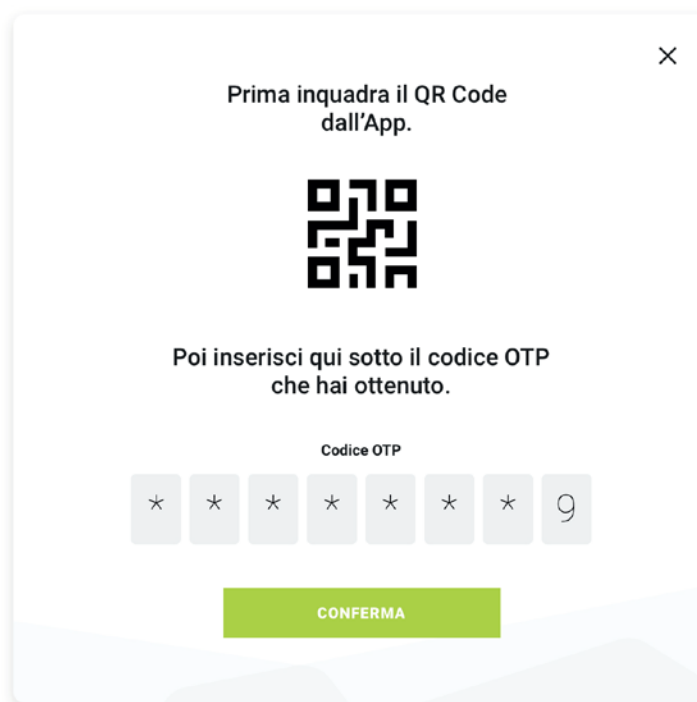


Cliccando sul pulsante «QR code» è possibile procedere a scansionare il QR Code disponibile a video sul sito web.

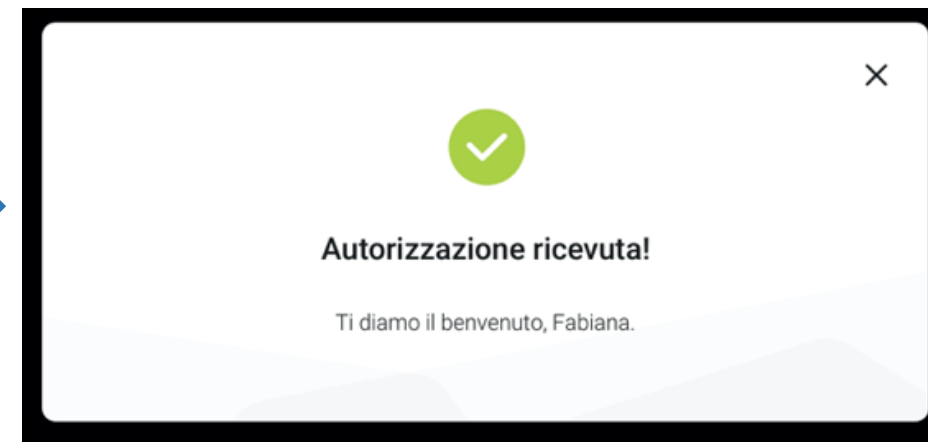




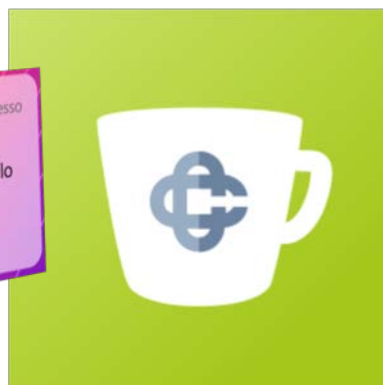
Scansionato il QR Code viene restituito un codice otp da digitare manualmente sul sito web.



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



Processo Sblocco Utente/Reset Password

(in autonomia)

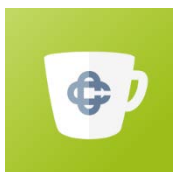
Processo Sblocco Utente/Reset Password

Sintesi

Il processo di sblocco utente e reset password deve essere avviato dal sito web relaxbanking.it.

Gli utenti RelaxBanking possono **provvedere in autonomia** allo sblocco dell'utente e al reset password, se in possesso di un dispositivo che può essere:

- 1) RelaxBanking Mobile App;
- 2) Otp via SMS;
- 3) Token Otp («Otp fisico»=chiavetta/scheda).



Gli utenti che hanno correttamente configurata la app RelaxBanking Mobile sul proprio dispositivo personale, per effettuare lo sblocco dell'utenza ed il reset della password in autonomia, ricevono una **notifica** sulla app che gli permette **di procedere ad impostare una nuova password direttamente dal dispositivo sul quale la app è configurata**.

Se il cliente non ha ricevuto la notifica sulla app la causa potrebbe essere una delle seguenti:

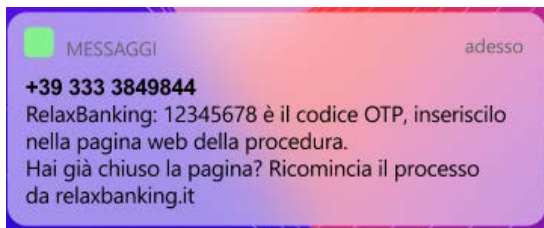
1. **Connessione dati del dispositivo non attiva;**
2. **Connessione dati della app non attiva;**
3. **Notifiche sulla app attivate;**
4. **App non aggiornata.**

In ogni caso il cliente **può in alternativa utilizzare il QR code** per completare il processo di sblocco utente/reset password.

Se il cliente ha **disinstallato la app ed ha dimenticato la password di accesso** deve procedere a richiedere l'**invio di una password via sms** (pin di primo accesso) da parte della sua **filiale di competenza**.

Processo Sblocco Utente/Reset Password

Sintesi



Gli utenti che hanno l'**OTP via SMS**, per effettuare lo sblocco dell'utenza ed il reset della password in autonomia, **ricevono una e-mail che li guida nel ricevere un OTP via SMS** utile ad **impostare una nuova password sulla pagina web dalla quale è stata avviata la procedura.**

Se gli utenti non ricevono l'e-mail è necessario verificare:

- che l'email non sia nella cartella **SPAM**/Posta indesiderata;
- **che l'indirizzo e-mail associato all'utente RelaxBanking sia corretto** e/o quello sul quale il cliente si aspetta di ricevere una e-mail.

Se il cliente deve modificare l'indirizzo e-mail o il numero di cellulare associati all'utente RelaxBanking è necessario che si rivolga alla propria filiale di competenza.



Gli utenti in possesso del Token OTP, per effettuare lo sblocco dell'utenza ed il reset della password in autonomia, **ricevono una e-mail che li guida nell'inserire un codice OTP generato dal token** (così come accade per esempio per l'invio di una disposizione), utile ad **impostare una nuova password sulla pagina web dalla quale è stata avviata la procedura.**

Se gli utenti non ricevono l'e-mail è necessario verificare:

- che l'email non sia nella cartella **SPAM**/Posta indesiderata;
- **che l'indirizzo e-mail associato all'utente RelaxBanking sia corretto** e/o quello sul quale il cliente si aspetta di ricevere una e-mail.

Se il cliente deve modificare l'indirizzo e-mail associato all'utente RelaxBanking è necessario che si rivolga alla propria filiale di competenza.



OTP tramite
RelaxBanking Mobile App

Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP tramite RelaxBanking Mobile App



Gli utenti che hanno correttamente configurata la app RelaxBanking Mobile sul proprio dispositivo personale, per effettuare lo sblocco dell'utenza ed il reset della password in autonomia, ricevono una **notifica** sulla app che gli permette **di procedere ad impostare una nuova password direttamente dal dispositivo sul quale la app è configurata.**

Se il cliente non ha ricevuto la notifica sulla app la causa potrebbe essere una delle seguenti:

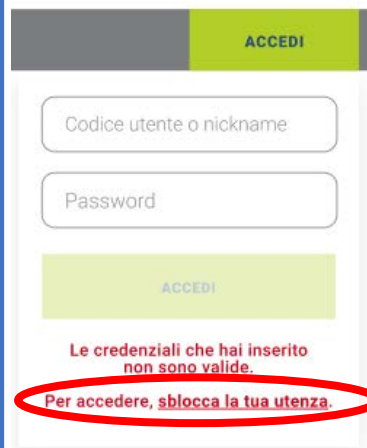
1. **Connessione dati del dispositivo non attiva;**
2. **Connessione dati della app non attiva;**
3. **Notifiche sulla app attivate;**
4. **App non aggiornata.**

In ogni caso il cliente **può in alternativa utilizzare il QR code** per completare il processo di sblocco utente/reset password.

Se il cliente ha **disinstallato la app ed ha dimenticato la password di accesso** deve procedere a richiedere l'**invio di una password via sms** (pin di primo accesso) da parte della sua **filiale di competenza.**

Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP tramite RelaxBanking Mobile App

Cliccando su «**sblocca la tua utenza**», che compare nel caso in cui l'utente abbia sbagliato per 5 volte la password, oppure cliccando su «**Hai dimenticato la password?**» si avvia il processo di recupero della password.



ACCEDI

Codice utente o nickname

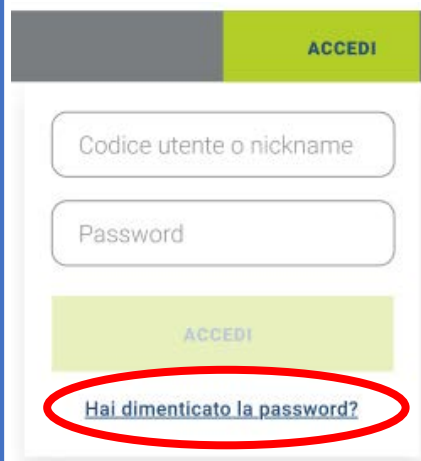
Password

ACCEDI

Le credenziali che hai inserito non sono valide.

Per accedere, sblocca la tua utenza.

Il cliente inserisce il proprio codice utente o nickname e clicca su CONFERMA (**img. 1**).



ACCEDI

Codice utente o nickname

Password

ACCEDI

[Hai dimenticato la password?](#)

Il cliente vede a video la conferma dell'avvio della procedura (**img 2**). Contestualmente riceve una notifica sul dispositivo sul quale è configurata la app (**img. 3** nella pagina successiva).



1

SBLOCCA LA TUA UTENZA

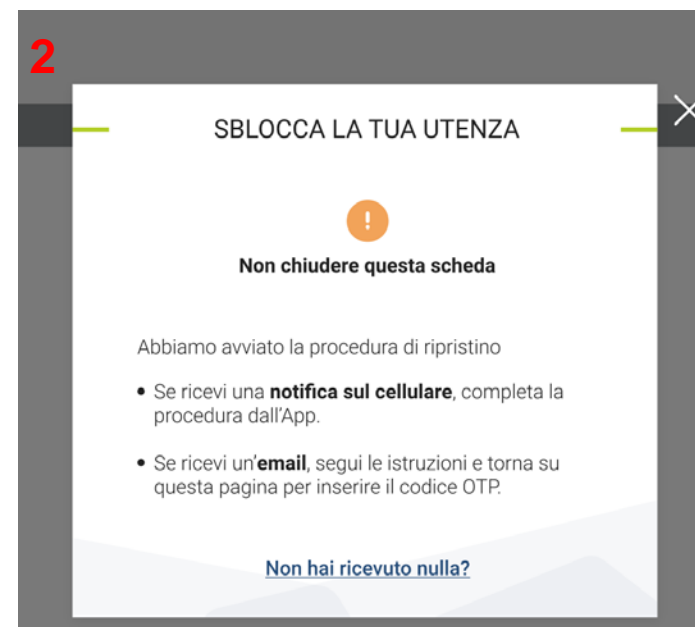
Inserisci il tuo codice utente o il nickname.

Codice utente o nickname

ChiaraB

Non li ricordi? [Contatta l'assistenza.](#)

CONFERMA



2

SBLOCCA LA TUA UTENZA

Non chiudere questa scheda

Abbiamo avviato la procedura di ripristino

- Se ricevi una **notifica sul cellulare**, completa la procedura dall'App.
- Se ricevi un'**email**, segui le istruzioni e torna su questa pagina per inserire il codice OTP.

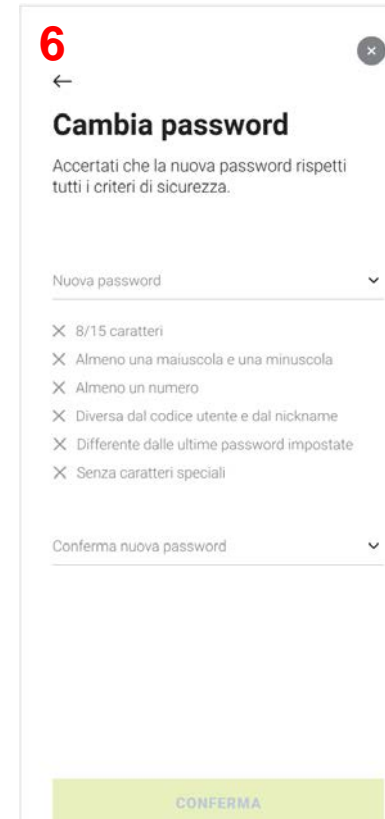
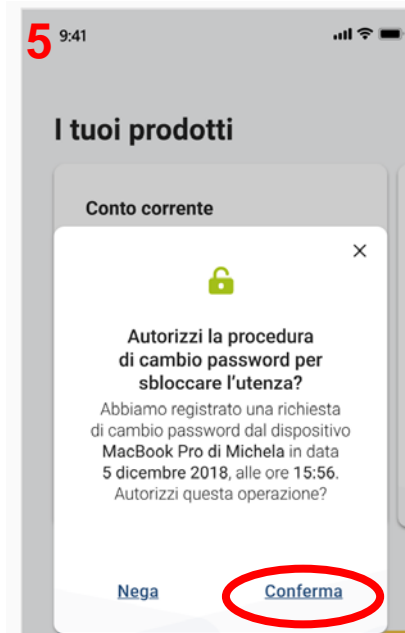
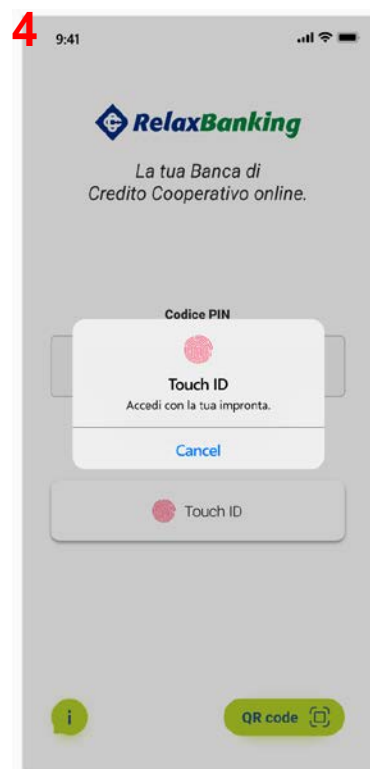
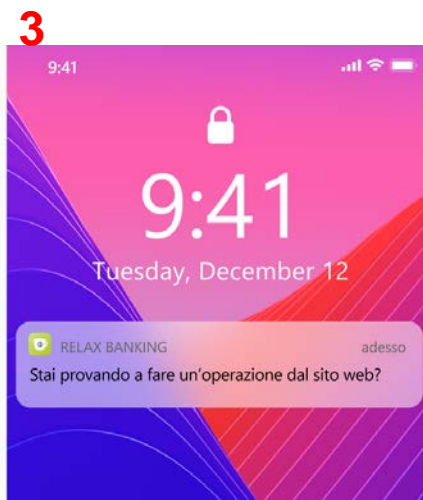
[Non hai ricevuto nulla?](#)

Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP tramite RelaxBanking Mobile App



Premendo sul dispositivo sulla notifica ricevuta, la app richiederà l'accesso. Il cliente, in base alla scelta precedentemente fatta, dovrà accedere alla app utilizzando il touch ID (riconoscimento della app), il finger print (riconoscimento dell'impronta digitale) o la digitazione del pin (**img. 4**).

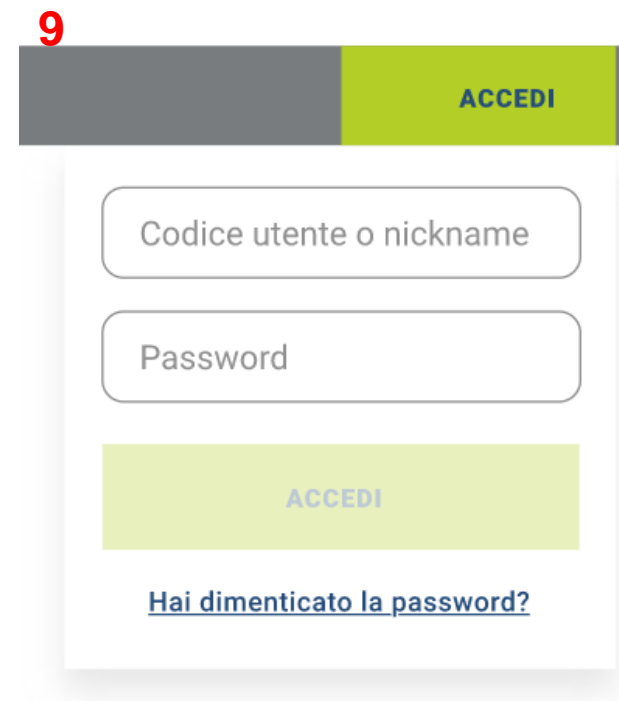
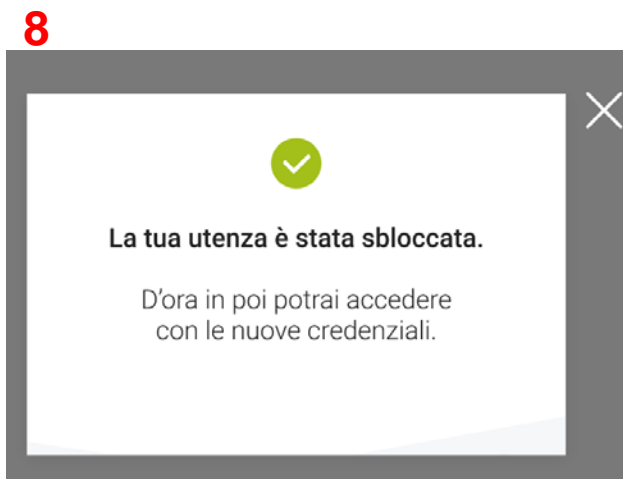
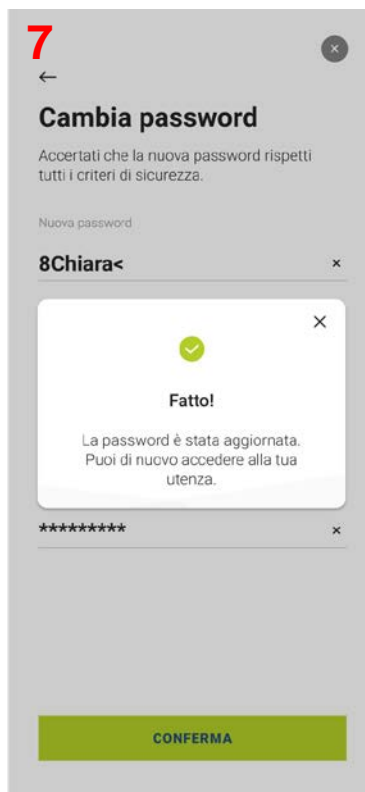
Effettuato l'accesso, la app richiede la conferma dell'autorizzazione alla procedura di cambio password per sbloccare l'utenza. L'utente per proseguire deve cliccare sul pulsante **CONFERMA** (**img.5**). Per confermare la app chiederà nuovamente di confermare tramite il touch ID, finger print o digitazione del pin. Fatto questo sarà possibile impostare una nuova password direttamente dalla app (**img. 6**). I nuovi criteri per l'impostazione della password sono quelli riportati nell'immagine.



Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP tramite RelaxBanking Mobile App



Impostata la nuova password, la app chiederà una ulteriore conferma sempre tramite touch ID, finger print o digitazione del pin e mostrerà la conferma dell'avvenuto aggiornamento della password (**img. 7**). Contestualmente sulla pagina web verrà data conferma dell'avvenuto sblocco (**img.8**) e sarà possibile accedere anche da web con la nuova password appena impostata (**img.9**).



Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP tramite RelaxBanking Mobile App



Anche tramite la sezione «Assistenza RelaxBanking», digitando il codice **ABI (img 10)**, digitando successivamente **il codice utente o il nickname (img. 11)** e cliccando su «Sblocca Utente» (img. 12) si avvia il medesimo processo di recupero della password appena descritto.

10

ASSISTENZA RELAXBANKING

Inserisci ABI Banca

08000

12

ASSISTENZA RELAX BANKING

CHIAMA

Per ricevere assistenza o per bloccare il tuo dispositivo OTP

SCRIVI

Risponderemo ai tuoi quesiti e ti forniremo l'assistenza di cui hai bisogno

SBLOCCA UTENZA

Se hai dimenticato la password o la tua utenza è bloccata

SBLOCCA UTENZA

11

CONTATTACI

Codice utente o nickname

12345678

Se non ricordi il tuo codice utente o non sei ancora cliente Relax, [clicca qui](#)

Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP tramite RelaxBanking Mobile App

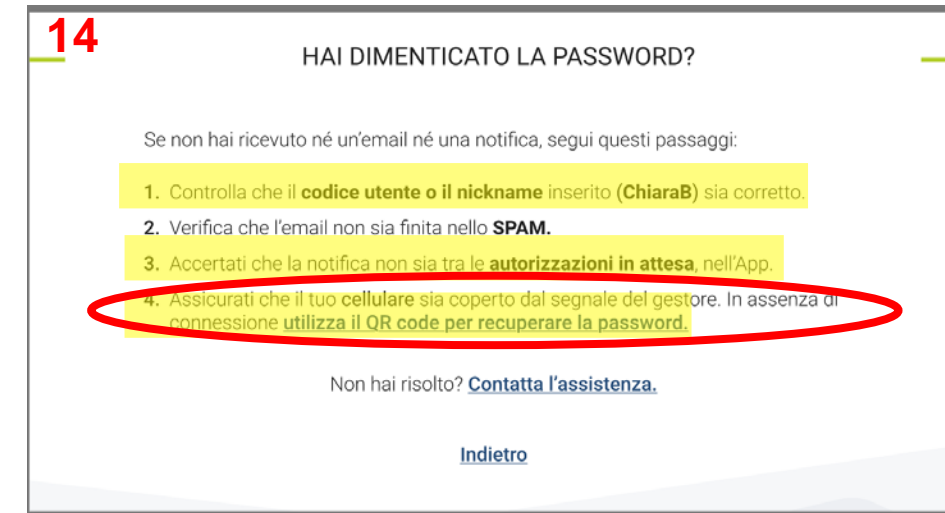
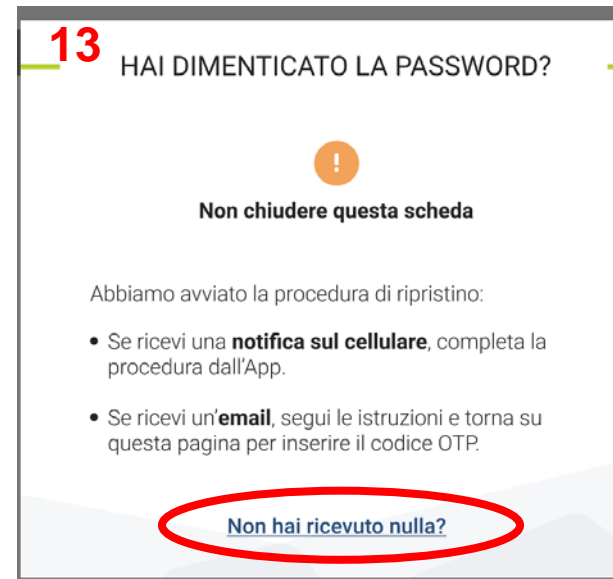


L'utente non ha ricevuto la notifica?

Cliccando su **Non hai ricevuto nulla?** (img. 13) Sono presenti alcuni suggerimenti:

- Controllare che il codice utente/nickname inserito sia corretto;
- Verificare, se l'utenza non è bloccata, all'interno della App che non sia tra le autorizzazioni in attesa;
- Assicurarsi che il tuo cellulare sia coperto dal segnale del gestore.

In ogni caso è possibile utilizzare il QR code cliccando su **utilizza il Qr code per recuperare la password.** (img. 14)

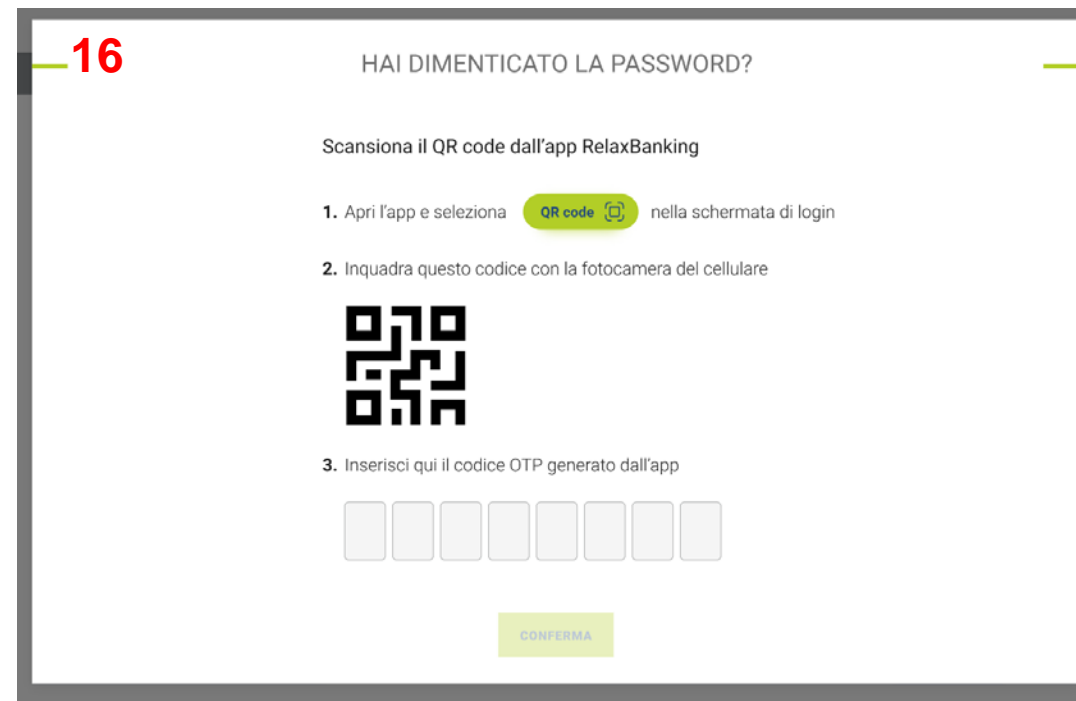


Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP tramite RelaxBanking Mobile App



L'utente non ha ricevuto la notifica?

È quindi necessario aprire la app senza tentare l'accesso e cliccare sul pulsante QR code (**img. 15**) inquadrare il QR code che viene mostrato a video nella pagina web ed inserire il codice OTP numero generato dalla app negli appositi campi della pagina web (**img. 16**).



Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP tramite RelaxBanking Mobile App



L'utente non ha ricevuto la notifica?

Inserito il codice otp numerico generato dalla app sarà necessario impostare una nuova password tramite la schermata che comparirà nella pagina web (**img. 17**) .

Una volta impostata la nuova password (**img. 18**) , sarà possibile accedere digitando il codice utente o nickname e la password appena impostata (**img. 19**).

17

CAMBIA PASSWORD

Operazione autorizzata.
Imposta una nuova password:

Nuova password

8

- × 8/15 caratteri
- × Almeno una maiuscola e una minuscola
- ✓ Almeno un numero
- × Diversa dal codice utente e dal nickname
- × Differente dalle ultime password impostate
- ✓ Senza caratteri speciali

Conferma nuova password

CONFERMA

18

✓

Fatto!

D'ora in poi potrai accedere
con le nuove credenziali.

19 ACCEDI

Codice utente o nickname

Password

ACCEDI

[Hai dimenticato la password?](#)

Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP tramite RelaxBanking Mobile App



L'utente non ha ricevuto la notifica?

Possibili cause:

1. **Connessione dati del dispositivo non attiva:** verificare che il dispositivo abbia la connessione dati attiva o che sia collegato ad una rete wi-fi funzionante.
2. **Connessione dati della app non attiva:** verificare nelle impostazioni della app (dal menu «Impostazioni» del dispositivo) che la connessione dati della app RelaxBanking Mobile sia correttamente abilitata;
3. **Notifiche sulla app attivate:** verificare nelle impostazioni della app (dal menu «Impostazioni» del dispositivo) che le notifiche della app RelaxBanking Mobile sia correttamente attive;
4. **App non aggiornata:** verificare sullo store che la app sia aggiornata all'ultima versione. Se non aggiornata procedere all'aggiornamento all'interno dello store. **L'utente non riesce ad aggiornare la app?** Verifica:
 - **la modalità di aggiornamento delle app** (se in automatico o meno, se collegato a rete wi-fi o meno) dallo store (**approfondisci nella prossima pagina**);
 - che l'utente abbia abbastanza spazio per scaricare l'aggiornamento;
 - la versione del sistema operativo installata sul dispositivo.

Otp tramite RelaxBanking Mobile App

Come si verifica la modalità di aggiornamento delle app?



- 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**.

Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP tramite RelaxBanking Mobile App



Problemi nella installazione e configurazione dalla app?

Prova con:

- **Disinstallazione e reinstallazione della app;**
- **Pulizia Cache** della app, a volte disinstallare e reinstallare la app non è sufficiente. In particolare:
 - 1) da **Google Play Store**: all'interno di **Impostazioni** seleziona RelaxBanking Mobile App premi il pulsante **Cancella Dati**;
 - 2) da **App Store**: andare nel menù IMPOSTAZIONI > GENERALI > SPAZIO iPhone/Spazio libero iPhone, selezionare RelaxBanking Mobile e aprendone il dettaglio andare su ELIMINA APP;
 - 3) da **Huawei App Gallery**: all'interno di App Gallery apri Impostazioni e successivamente fai tap su **Gestisci**. Si aprirà la lista di tutte le app presenti sul device e premendo sulla app RelaxBanking Mobile App sarà possibile eliminare i dati della cache.

Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP tramite RelaxBanking Mobile App



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?

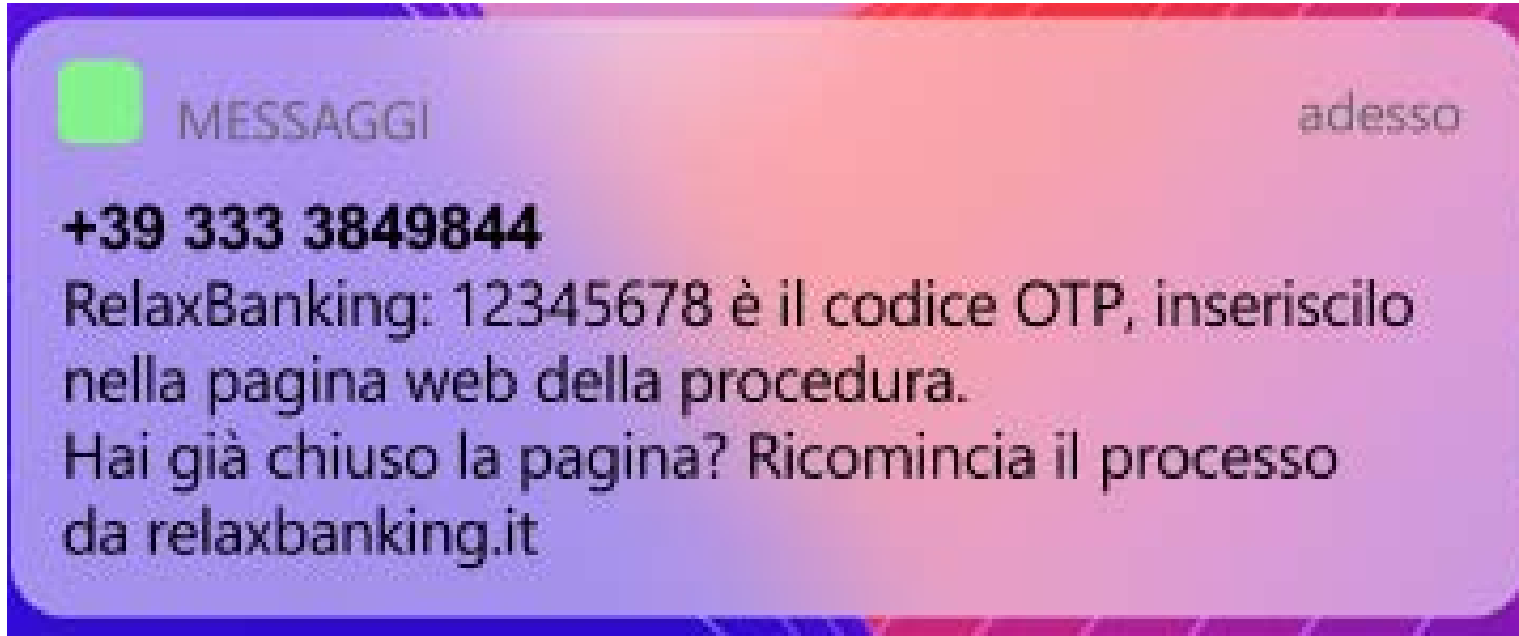
Se non sei riuscito a installare la App hai visualizzato un messaggio di alert: nel messaggio è stato indicato il motivo per il quale il tuo dispositivo non risulta sufficientemente sicuro.

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.

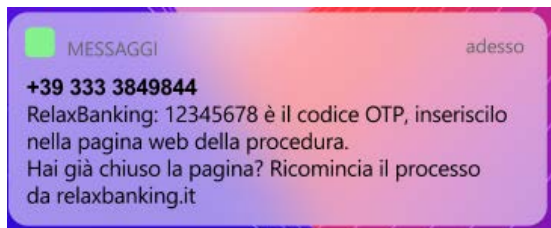


Questa informazione potrebbe essere utile al centro assistenza autorizzato per intervenire in modo veloce e puntuale.



OTP via SMS

OTP via SMS



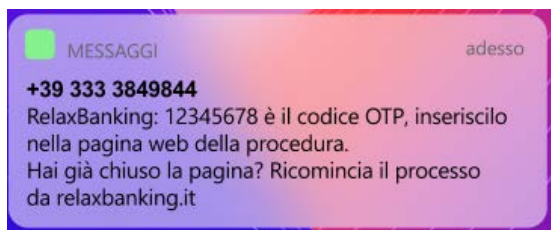
Gli utenti che hanno **l'OTP via SMS**, per effettuare lo sblocco dell'utenza ed il reset della password in autonomia, **ricevono una e-mail che li guida nel ricevere un OTP via SMS** utile ad **impostare una nuova password sulla pagina web dalla quale è stata avviata la procedura.**

Se gli utenti non ricevono l'e-mail è necessario verificare:

- che l'email non sia nella cartella **SPAM**/Posta indesiderata;
- **che l'indirizzo e-mail associato all'utente RelaxBanking sia corretto** e/o quello sul quale il cliente si aspetta di ricevere una e-mail.

Se il cliente deve **modificare l'indirizzo e-mail** o il **numero di cellulare associati all'utente RelaxBanking** è necessario che si rivolga alla **propria filiale di competenza.**

OTP via SMS



Cliccando su «**sblocca la tua utenza**», che compare nel caso in cui l'utente abbia sbagliato per 5 volte la password, oppure cliccando su «**Hai dimenticato la password?**» si avvia il processo di recupero della password.

ACCEDI

Codice utente o nickname

Password

ACCEDI

Le credenziali che hai inserito non sono valide.

Per accedere, sblocca la tua utenza.

ACCEDI

Codice utente o nickname

Password

ACCEDI

[Hai dimenticato la password?](#)

Il cliente inserisce il proprio codice utente o nickname e clicca su CONFERMA (**img. 1**).

1

SBLOCCA LA TUA UTENZA

Inserisci il tuo codice utente o il nickname.

Codice utente o nickname

ChiaraB

Non li ricordi? [Contatta l'assistenza.](#)

CONFERMA

Il cliente vede a video la conferma dell'avvio della procedura (**img 2**). Contestualmente riceve una e-mail all'indirizzo associato all'utenza RelaxBanking (**img. 3** nella pagina successiva).

2

SBLOCCA LA TUA UTENZA

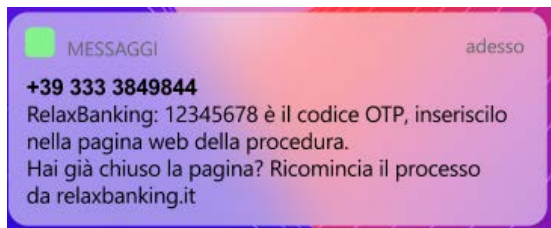
Non chiudere questa scheda

Abbiamo avviato la procedura di ripristino

- Se ricevi una **notifica sul cellulare**, completa la procedura dall'App.
- Se ricevi un'**email**, segui le istruzioni e torna su questa pagina per inserire il codice OTP.

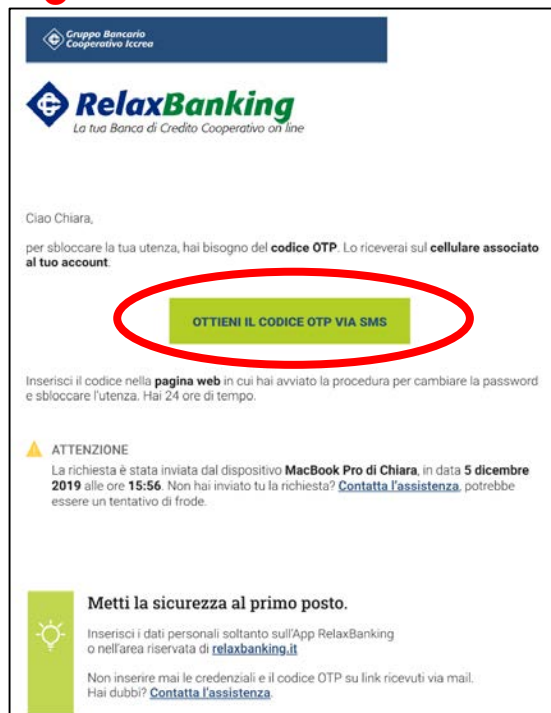
[Non hai ricevuto nulla?](#)

Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP via SMS



Cliccando sul pulsante **OTTIENI IL CODICE OTP VIA SMS** (img 3) a video comparirà una nuova pagina web di conferma **CODICE OTP INVIATO** (img 4) e contestualmente arriverà sul cellulare associato all'utente RelaxBanking un codice otp numerico (img. 5) che dovrà essere digitato a video, nella pagina web precedentemente aperta (img. 6 quella in cui è stata avviata la procedura).

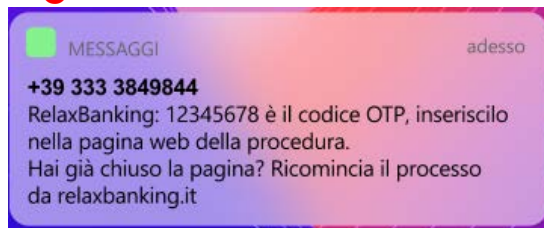
3



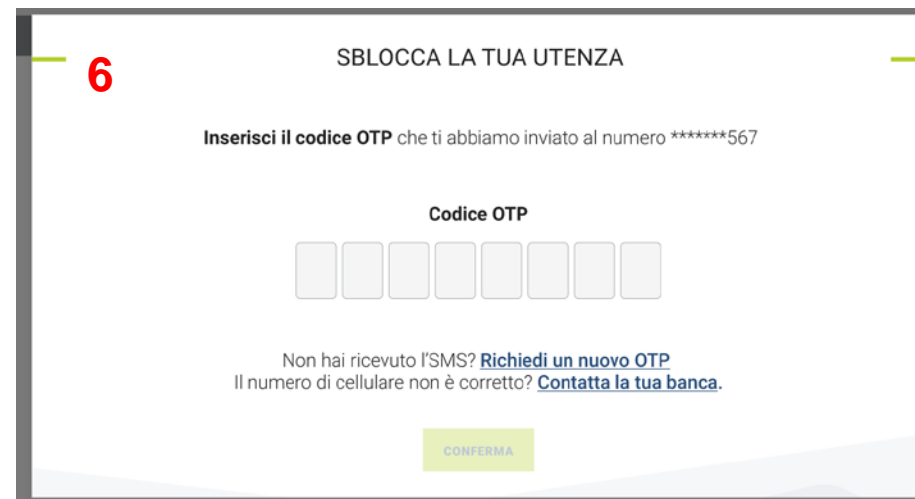
4



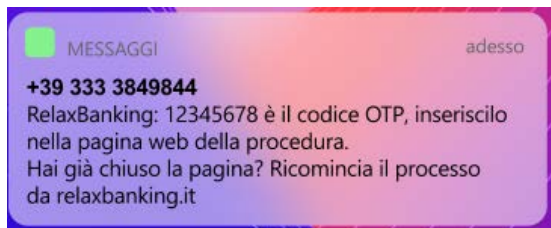
5



6



OTP via SMS



Dopo aver digitato il codice OTP ottenuto via sms, sarà possibile impostare la nuova password (**img. 7**). Avuta la conferma dell'impostazione della password (**img. 8**), sarà possibile accedere digitando il codice utente o nickname e la password appena impostata (**img. 9**).

7

CAMBIA PASSWORD

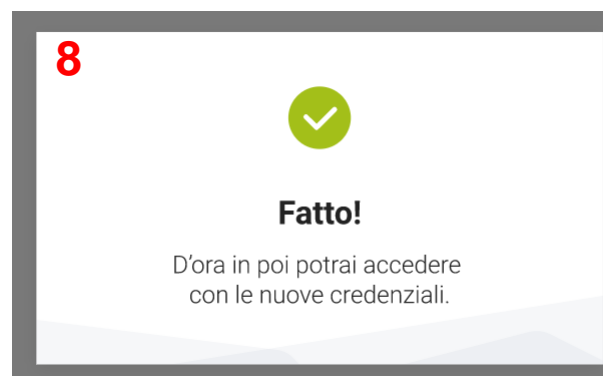
Operazione autorizzata.
Imposta una nuova password:

Nuova password

- × 8/15 caratteri
- × Almeno una maiuscola e una minuscola
- ✓ Almeno un numero
- × Diversa dal codice utente e dal nickname
- × Differente dalle ultime password impostate
- ✓ Senza caratteri speciali

Conferma nuova password

CONFERMA



9

ACCEDI

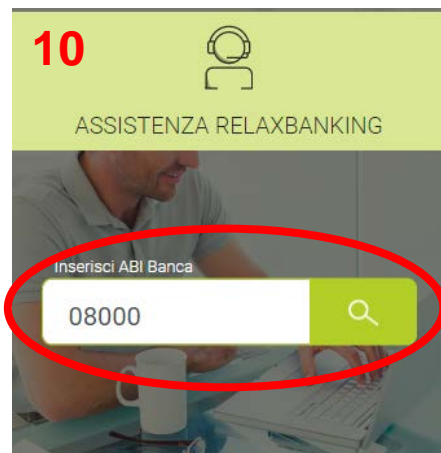
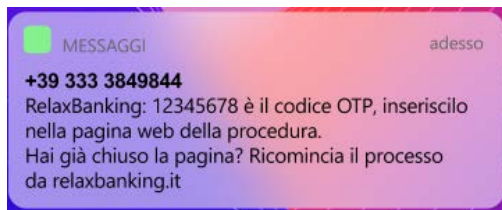
Codice utente o nickname

Password

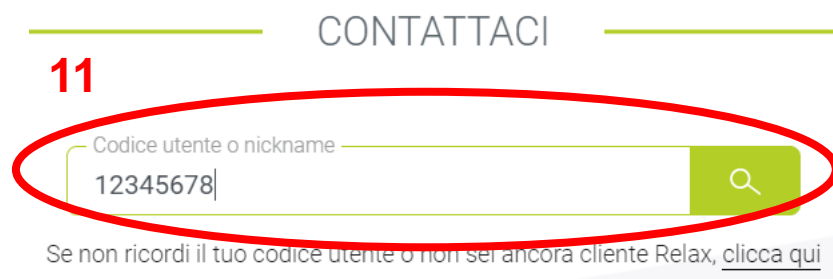
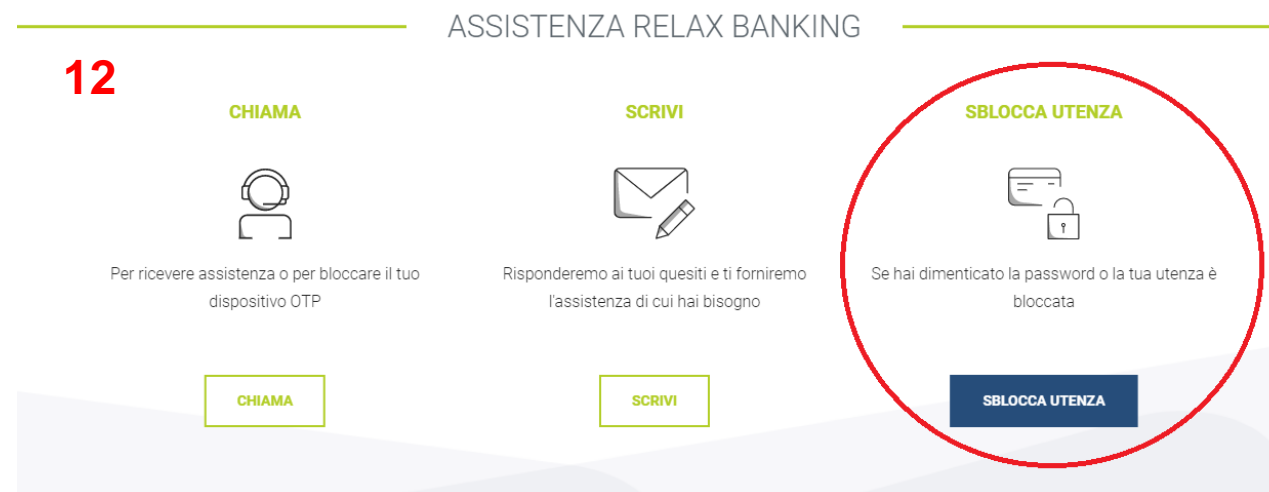
ACCEDI

[Hai dimenticato la password?](#)

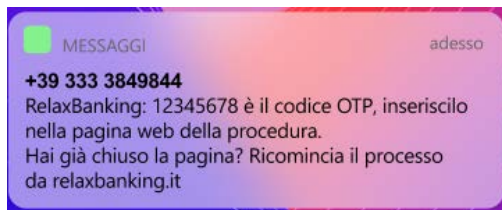
Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP via SMS



Anche tramite la sezione «Assistenza RelaxBanking», digitando il codice **ABI (img. 10)**, digitando successivamente **il codice utente o il nickname (img. 11)** e cliccando su «Sblocca Utente» (img. 12) si avvia il medesimo processo di recupero della password appena descritto.



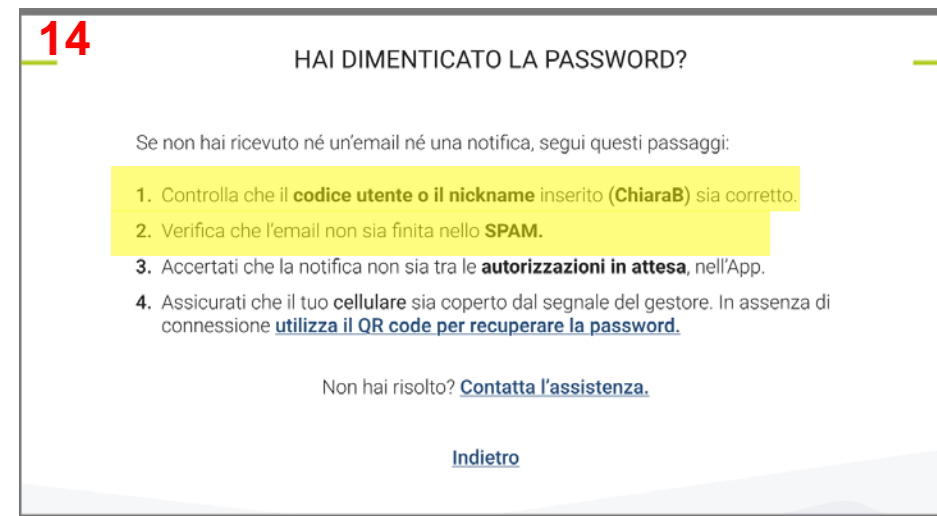
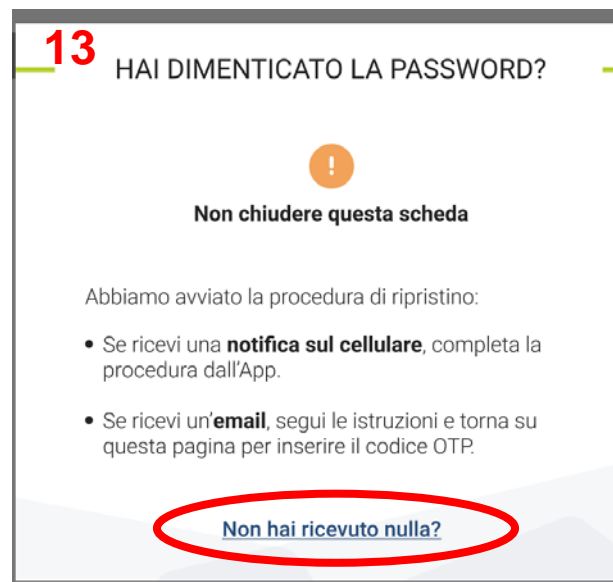
Processo Sblocco Utente/Reset Password OTP via SMS



L'utente non ha ricevuto l'e-mail?

Cliccando su **Non hai ricevuto nulla?** (img. 13) Sono presenti alcuni suggerimenti:

- Controllare che il codice utente/nickname inserito sia corretto;
- Verificare che l'e-mail non sia finita nello SPAM (img. 14).





Token OTP

Processo Sblocco Utente/Reset Password Token OTP



Gli utenti in possesso del Token OTP, per effettuare lo sblocco dell'utenza ed il reset della password in autonomia, **ricevono una e-mail che li guida nell'inserire un codice OTP generato dal token** (così come accade per esempio per l'invio di una disposizione), utile ad **impostare una nuova password sulla pagina web dalla quale è stata avviata la procedura.**

Se gli utenti non ricevono l'e-mail è necessario verificare:

- che l'email non sia nella cartella **SPAM**/Posta indesiderata;
- **che l'indirizzo e-mail associato all'utente RelaxBanking sia corretto** e/o quello sul quale il cliente si aspetta di ricevere una e-mail.

Se il cliente deve **modificare l'indirizzo e-mail associato all'utente RelaxBanking** è necessario che si rivolga alla **propria filiale di competenza.**

Processo Sblocco Utente/Reset Password Token OTP



Cliccando su «**sblocca la tua utenza**», che compare nel caso in cui l'utente abbia sbagliato per 5 volte la password, oppure cliccando su «**Hai dimenticato la password?**» si avvia il processo di recupero della password.

ACCEDI

Codice utente o nickname

Password

ACCEDI

Le credenziali che hai inserito non sono valide.

Per accedere, sblocca la tua utenza.

ACCEDI

Codice utente o nickname

Password

ACCEDI

Hai dimenticato la password?

Il cliente inserisce il proprio codice utente o nickname e clicca su CONFERMA (**img. 1**).

1

SBLOCCA LA TUA UTENZA

Inserisci il tuo codice utente o il nickname.

Codice utente o nickname

ChiaraB

Non li ricordi? [Contatta l'assistenza.](#)

CONFERMA

Il cliente vede a video la conferma dell'avvio della procedura (**img 2**). Contestualmente riceve una e-mail all'indirizzo associato all'utenza RelaxBanking (**img. 3** nella pagina successiva).

2

SBLOCCA LA TUA UTENZA

Non chiudere questa scheda

Abbiamo avviato la procedura di ripristino

- Se ricevi una **notifica sul cellulare**, completa la procedura dall'App.
- Se ricevi un'**email**, segui le istruzioni e torna su questa pagina per inserire il codice OTP.

[Non hai ricevuto nulla?](#)

Processo Sblocco Utente/Reset Password Token OTP



Cliccando sul pulsante **OTTIENI IL CODICE OPERAZIONE PER IL TOKEN** (img. 3) a video comparirà una nuova pagina web di conferma **CODICE OPERAZIONE CREATO** (img. 4) e contestualmente, nella pagina web precedentemente aperta (quella in cui è stata avviata la procedura), sarà possibile seguire i passaggi riportati in **img. 5**.

3

Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea BCC

RelaxBanking
La tua Banca di Credito Cooperativo on line

Ciao Chiara,

per sbloccare la tua utenza, hai bisogno del **codice operazione** da inserire sul **token**.

OTTIENI IL CODICE OPERAZIONE PER IL TOKEN

Dopo aver cliccato sul pulsante, torna sulla **pagina web** in cui hai avviato la procedura: dovrai cambiare password per sbloccare l'utenza. Hai 24 ore di tempo.

ATTENZIONE
La richiesta è stata inviata dal dispositivo **MacBook Pro di Chiara**, il giorno **5 dicembre 2019 alle 15:56**. Non hai inviato tu la richiesta? [Contatta l'assistenza](#), potrebbe essere un tentativo di frode.

Metti la sicurezza al primo posto.
Inserisci i dati personali soltanto sull'App RelaxBanking o nell'area riservata di [relaxbanking.it](#)
Non inserire mai le credenziali e il codice OTP su link ricevuti via mail. Hai dubbi? [Contatta l'assistenza](#)

4

Codice operazione creato

Torna entro 5 minuti sulla **pagina web** in cui hai avviato la **procedura** e segui le istruzioni.

Hai già chiuso la scheda? Ricomincia il processo su [relaxbanking.it](#).

5

SBLOCCA LA TUA UTENZA

Segui i tre passaggi e conferma l'operazione:

1. Premi "OK" e poi "3" sul tuo token
2. Sempre sul dispositivo, digita il codice operazione: **12345678** e premi "OK"
3. Inserisci qui il codice OTP generato dal token

CONFERMA

Processo Sblocco Utente/Reset Password Token OTP



Cliccando sul pulsante **OTTIENI IL CODICE OPERAZIONE PER IL TOKEN** (img. 3) a video comparirà una nuova pagina web di conferma **CODICE OPERAZIONE CREATO** (img. 4) e contestualmente, nella pagina web precedentemente aperta (quella in cui è stata avviata la procedura), sarà possibile seguire i passaggi riportati in **img. 5**.

3

Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea BCC

RelaxBanking
La tua Banca di Credito Cooperativo on line

Ciao Chiara,

per sbloccare la tua utenza, hai bisogno del **codice operazione** da inserire sul **token**.

OTTIENI IL CODICE OPERAZIONE PER IL TOKEN

Dopo aver cliccato sul pulsante, torna sulla **pagina web** in cui hai avviato la procedura: dovrai cambiare password per sbloccare l'utenza. Hai 24 ore di tempo.

ATTENZIONE
La richiesta è stata inviata dal dispositivo **MacBook Pro di Chiara**, il giorno **5 dicembre 2019 alle 15:56**. Non hai inviato tu la richiesta? [Contatta l'assistenza](#), potrebbe essere un tentativo di frode.

Metti la sicurezza al primo posto.
Inserisci i dati personali soltanto sull'App RelaxBanking o nell'area riservata di [relaxbanking.it](#)
Non inserire mai le credenziali e il codice OTP su link ricevuti via mail.
Hai dubbi? [Contatta l'assistenza](#)

4

Codice operazione creato

Torna entro 5 minuti sulla **pagina web** in cui hai avviato la **procedura** e segui le istruzioni.


Hai già chiuso la scheda? Ricomincia il processo su [relaxbanking.it](#).

5

SBLOCCA LA TUA UTENZA

Segui i tre passaggi e conferma l'operazione:

1. Premi "OK" e poi "3" sul tuo token
2. Sempre sul dispositivo, digita il codice operazione: **12345678** e premi "OK"
3. Inserisci qui il codice OTP generato dal token



CONFERMA

Processo Sblocco Utente/Reset Password Token OTP



Dopo aver digitato il codice OTP generato dal token, sarà possibile impostare la nuova password (**img. 7**). Avuta la conferma dell'impostazione della password (**img. 8**), sarà possibile accedere digitando il codice utente o nickname e la password appena impostata (**img. 9**).

7

CAMBIA PASSWORD

Operazione autorizzata.
Imposta una nuova password:

Nuova password

- × 8/15 caratteri
- × Almeno una maiuscola e una minuscola
- ✓ Almeno un numero
- × Diversa dal codice utente e dal nickname
- × Differente dalle ultime password impostate
- ✓ Senza caratteri speciali

Conferma nuova password

CONFERMA

8

✓

Fatto!

D'ora in poi potrai accedere
con le nuove credenziali.

9

ACCEDI

Codice utente o nickname

Password

ACCEDI

[Hai dimenticato la password?](#)

Processo Sblocco Utente/Reset Password Token OTP



10

ASSISTENZA RELAXBANKING

Inserisci ABI Banca

08000

Anche tramite la sezione «Assistenza RelaxBanking», digitando il codice **ABI (img. 10)**, digitando successivamente **il codice utente o il nickname (img. 11)** e cliccando su «Sblocca Utente» (img. 12) si avvia il medesimo processo di recupero della password appena descritto.

12

ASSISTENZA RELAX BANKING

CHIAMA

Per ricevere assistenza o per bloccare il tuo dispositivo OTP

SCRIVI

Risponderemo ai tuoi quesiti e ti forniremo l'assistenza di cui hai bisogno

SBLOCCA UTENZA

Se hai dimenticato la password o la tua utenza è bloccata

SBLOCCA UTENZA

11

CONTATTACI

Codice utente o nickname

12345678

Se non ricordi il tuo codice utente o non sei ancora cliente Relax, [clicca qui](#)

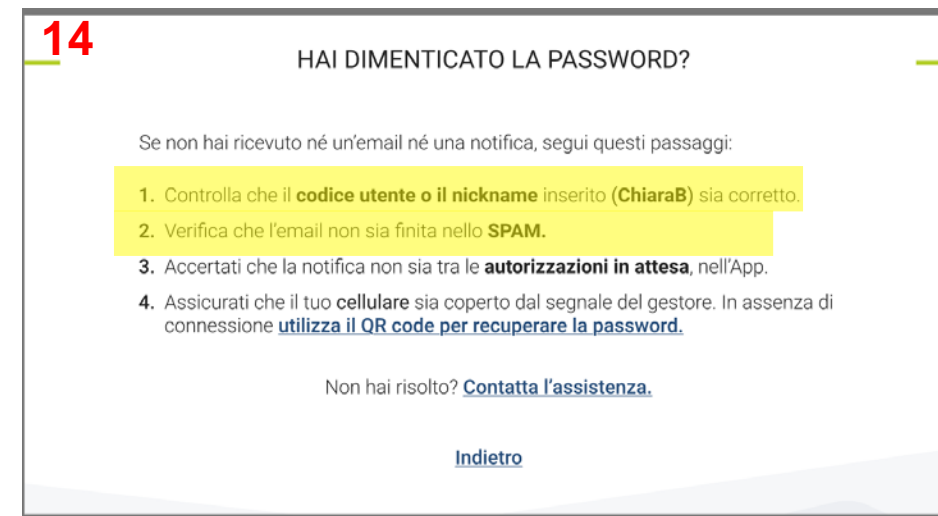
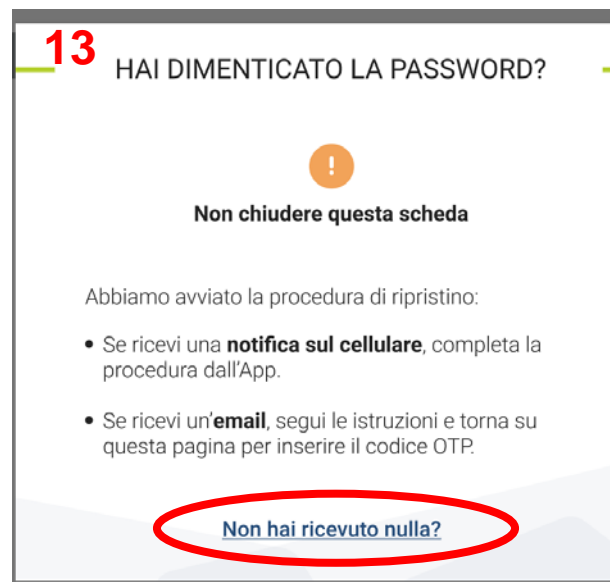
Processo Sblocco Utente/Reset Password Token OTP



L'utente non ha ricevuto l'e-mail?

Cliccando su **Non hai ricevuto nulla?** (img. 13) Sono presenti alcuni suggerimenti:

- Controllare che il codice utente/nickname inserito sia corretto;
- Verificare che l'e-mail non sia finita nello SPAM (img. 14).



CHIAMA



Per ricevere assistenza o per bloccare il tuo dispositivo OTP

SCRIVI



Risponderemo ai tuoi quesiti e ti forniremo l'assistenza di cui hai bisogno



dall'Italia **800 42 42 42** (numero verde)

dall'estero **+39 06 72 65 12 11**

Lunedì - Venerdì

08:00 - 22:00

Sabato Domenica e festivi

09:00 - 15:00

BLOCCA TOKEN

Per bloccare il token OTP in caso di furto o smarrimento

1



**CHIAMACI
SUBITO**

ogni giorno H24

dall'Italia
800050606

dall'Estero
+390687419911

2



**DENUNCIA
IL FURTO**

3



**PORTA
LA DENUNCIA
IN FILIALE**

4



**RICHIEDI
UN NUOVO
DISPOSITIVO**

SCRIVI ALLA BANCA

Tipo richiesta

-- Seleziona --

Testo messaggio

☐ presto il consenso al trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Gentile cliente,
se desidera comunicare con la Banca di Credito Cooperativo, possono essere raccolti per poi essere successivamente trattati alcuni dei personali che La riguardano e che sono necessari al fine di consentire agli eventuali interessati di entrare in contatto con Lei.
Al fine di consentire tali trattamenti, la Banca di Credito Cooperativo, è tenuta a fornire preventivamente alcune informazioni sul trattamento che ne verrà svolto.
Desideriamo, in primo luogo, informarla che il D.lgs 196/2003 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la legge indicata, tale trattamento di dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

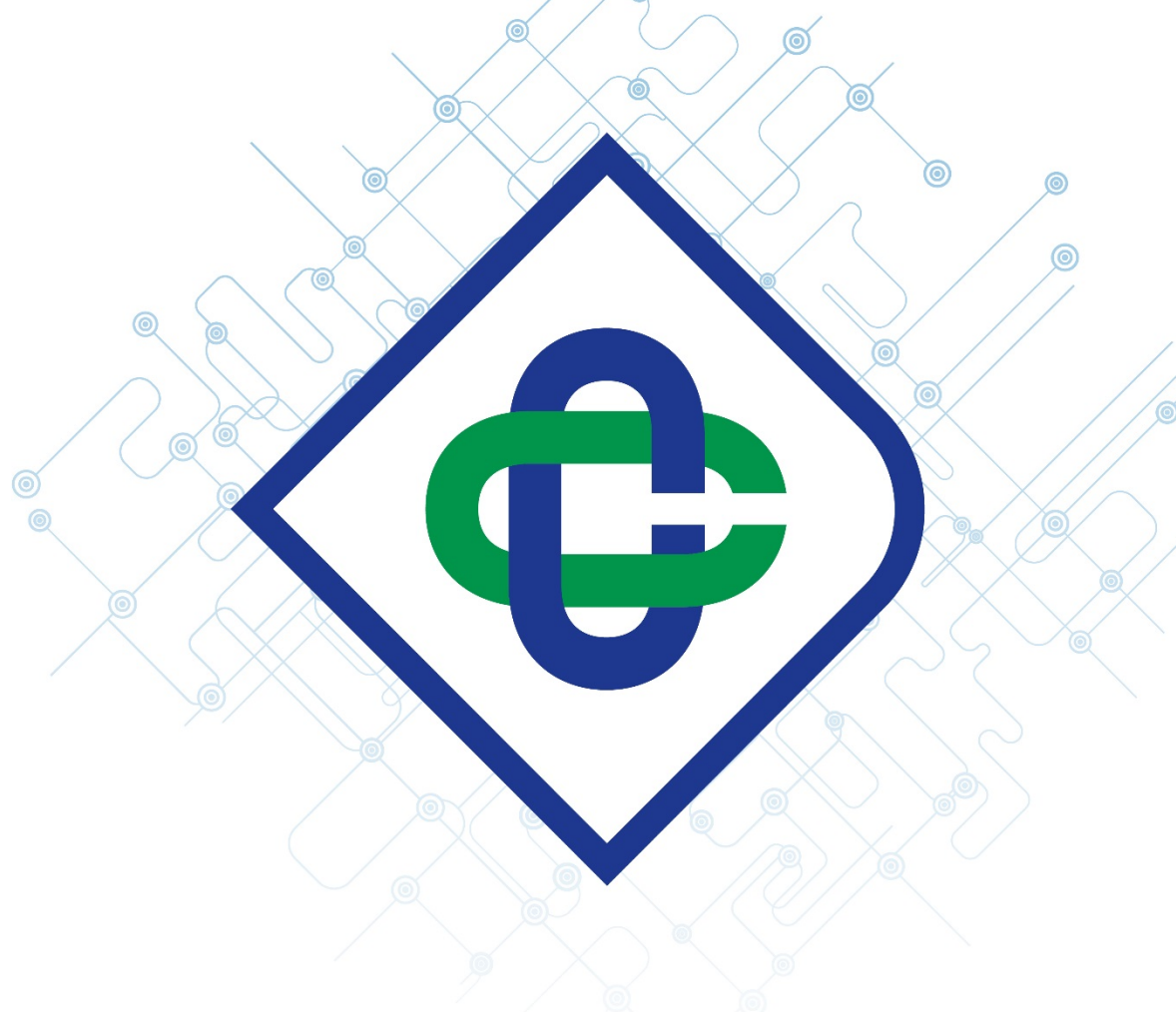
I campi contrassegnati con (*) sono obbligatori

[indietro](#)

[SENZA](#)



contact@relaxbanking.it



RelaxBanking

La tua Banca di Credito Cooperativo on line