

Fano, 10 ottobre 2019

Gent.
Nome e Cognome
Indirizzo
Cap Città Provincia

Oggetto: Comunicazioni operative per migrazione a nuova piattaforma informatica

Gentile Cliente,

La nostra banca, al fine di uniformare la gamma dei servizi offerti e migliorarne la qualità, adotterà la nuova piattaforma informatica di BCC Sistemi Informatici, outsourcer di riferimento del Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea.

La data di variazione del Sistema su cui si basa l'operatività è fissata per il giorno

11 NOVEMBRE 2019

Un progetto di così ampia portata e l'introduzione di importanti novità tecnologiche potrebbe generare nei primi giorni alcuni disagi, per i quali chiediamo fin da subito comprensione e collaborazione.

La preghiamo di prendere nota delle **informazioni in allegato** alla presente e delle **date** nelle quali sono previste interruzioni di servizio, rese necessarie da indispensabili interventi tecnici.

La migrazione al nuovo Sistema Informativo comporterà anche l'adozione del **Relax Banking**, il **nuovo servizio di Web e Mobile Banking** che sostituirà l'attuale in uso, a partire dalla stessa data dell'11 novembre.

Invitandola nuovamente a **leggere con attenzione le pagine allegate**, sottolineiamo che il cambiamento del Sistema Operativo è per la nostra banca, come per ogni azienda, un momento che richiede attività straordinarie ed impegnative, ma al tempo stesso un'importante opportunità per continuare a migliorare in qualità e quantità i servizi offerti.

Siamo sicuri di poter contare anche sul suo contributo attivo per agevolare il processo di cambiamento in corso.

Grazie

La Direzione

OPERATIVITA' SPORTELLI AL PUBBLICO

Nei giorni di **giovedì 7 e venerdì 8** novembre tutti i nostri sportelli resteranno chiusi al pubblico.

Nei giorni precedenti, vi sarà un'operatività ridotta per alcuni servizi, come di seguito indicato:

- Pagamenti deleghe F23 e F24: **entro giovedì 31 ottobre.**
- Pagamenti RIBA, MAV, RAV e Bollettini Freccia: **entro mercoledì 6 novembre.**

A partire da lunedì 11 novembre l'operatività riprenderà in maniera ordinaria

ATM AZIENDALI (SPORTELLI BANCOMAT) e CASSA CONTINUA

Il servizio di prelievo e versamento presso i nostri ATM aziendali (sportelli bancomat) potrebbe subire delle **interruzioni nel periodo dal 5 all'11 novembre 2019**, a causa di interventi tecnici programmati.

COORDINATE IBAN DEI CONTI CORRENTI

Il codice IBAN del rapporto di conto corrente verrà variato **con decorrenza 11 novembre 2019.**

Dalla stessa data potrà consultare il nuovo IBAN direttamente dal nuovo Internet Banking, accedendo al nuovo servizio **Relax Banking** raggiungibile dal sito ufficiale della banca www.fano.bcc.it. In alternativa, potrà richiedere il nuovo IBAN alla filiale, a decorrere sempre dalla data dell'11 novembre. Il nuovo IBAN verrà riportato anche nell'estratto conto, a partire da quello al 31/12/2019.

UTENZE SDD

A partire dall'11 novembre 2019, **il nuovo codice IBAN dovrà essere utilizzato per le nuove domiciliazioni SDD** (bollette ecc.). Per quelle già in essere, sarà nostra cura provvedere ad aggiornare in maniera automatica (ove possibile) la variazione del codice IBAN, così da assicurare la prosecuzione degli addebiti futuri.

PENSIONI

A partire dall'11 novembre 2019, **il nuovo codice IBAN dovrà essere utilizzato per la domiciliazione di nuove pensioni.** Per quelle già in essere, sarà nostra cura provvedere ad aggiornare in maniera automatica la variazione del codice IBAN, così da assicurare la prosecuzione degli accrediti.

BONIFICI IN ACCREDITO

Dalla data dell'11 novembre 2019 sarà necessario **comunicare ai soggetti interessati il nuovo codice IBAN del conto corrente da utilizzare per ricevere bonifici.** Verrà comunque **garantito l'accredito** nelle nuove coordinate IBAN di eventuali bonifici disposti a favore delle coordinate IBAN in dismissione.

CARTE DI PAGAMENTO e CARNET ASSEGNI

Le carte Bancomat, di Credito e Prepagate già in possesso **resteranno valide** e potranno essere *utilizzate liberamente* anche dopo l'11 novembre 2019. Vale lo stesso per i carnet assegni già in possesso.

INTERNET BANKING

La procedura Simply Bank sarà sostituita dal **nuovo servizio Relax Banking**, **accessibile a partire dalla data dell'11 novembre**, direttamente dal sito della banca www.fano.bcc.it

Tuttavia, al fine di perfezionare il nuovo contratto, sarà necessario recarsi in filiale al più presto.

Utenze (USER ID) e Password

Le utenze (User ID) rimarranno le medesime. Sarà, invece, necessaria la riconfigurazione delle password. **Per il primo accesso verrà preventivamente comunicata via SMS una password temporanea (uguale allo User Id), che dovrà poi essere modificata.** Sarà inoltre necessaria la **riconfigurazione dei sistemi di sicurezza**, scaricando sullo smartphone l'**app Relax Banking** e attivando la funzione **RelaxOTP** (info su www.relaxbanking.it). Per il rilascio dei nuovi **token fisici** è invece necessario prendere appuntamento in filiale a partire dall'11 novembre.

ASSISTENZA CLIENTI

A partire dall'11 novembre, sarà a disposizione un **nuovo numero verde di assistenza dedicata** al servizio Relax Banking:

800 42 42 42

Termine operatività Simply Bank

I servizi di Internet Banking della piattaforma Simply Bank e Simply Mobile **resteranno attivi fino alle ore 15:00 di mercoledì 6 novembre**. Eventuali operazioni dispositive quali bonifici, pagamenti F24, RIBA, MAV, Bollettini Bancari, CBILL, ricariche telefoniche e carte prepagate, presentazioni di portafoglio, ecc. dovranno quindi essere **effettuate entro tale scadenza**.

L'operatività tramite canale **CBI Passivo** **sarà attiva fino alle ore 15:00 del 5 novembre**.

Successivamente e fino alla mattina dell'11 novembre è opportuno **non inviare flussi dispositivi**, dal momento che potrebbero andare persi, senza possibilità di successivo recupero.