

**Raccomandazioni Banca d'Italia per misure Covid-19**  
Area riservata clienti per caricamento documenti

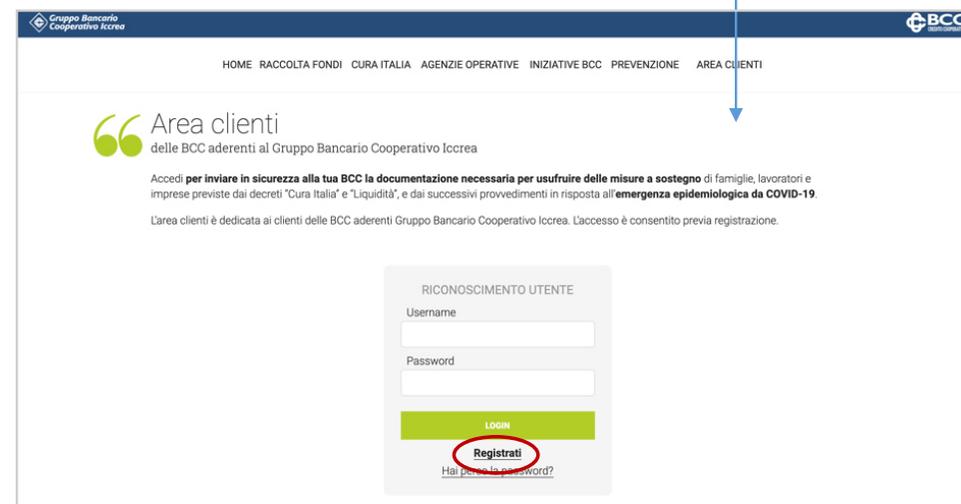
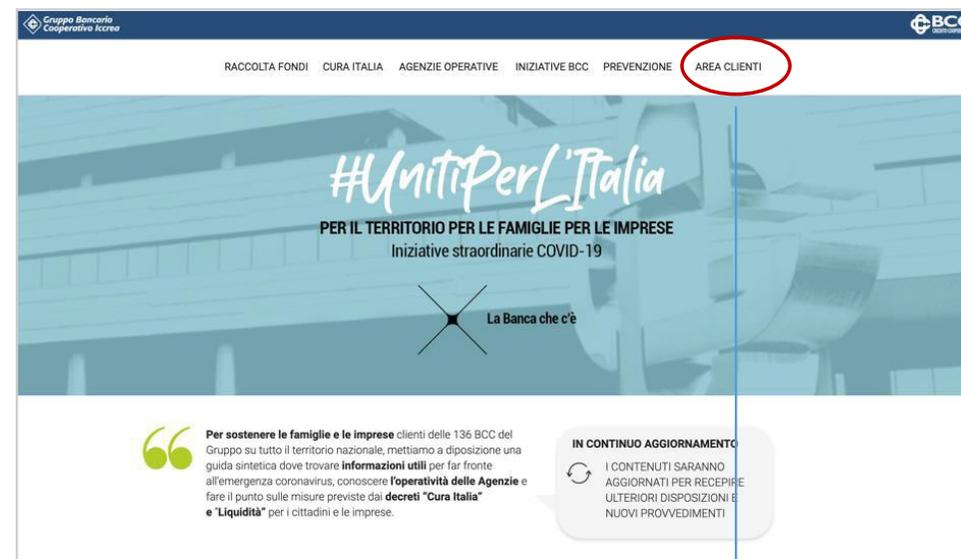
# Guida d'uso Area clienti

# Dove registrarsi

La funzionalità di caricamento dei documenti è disponibile, previa registrazione da parte dell'utente, all'interno dell'area clienti del sito <https://emergenzacovid19.gruppoiccrea.it/>

Dalla pagina di login dell'Area clienti è possibile

1. **Accedere** all'area riservata;
2. Ottenere le credenziali di accesso tramite la procedura di **registrazione**;
3. **Recuperare la password**.



# Registrazione 1/2

Il processo di registrazione si compone di **3 step**:

## STEP 1 - Dati profilo

Inserisci i dati richiesti e autorizza il trattamento dei dati personali

- Nome
- Cognome
- Email
- Username
- Password
- Conferma Password
- Accettazione della Privacy
- Codice di sicurezza

Seleziona «AVANTI!» per passare al secondo step

## STEP 2 – Selezione BC

Scegli la tua BCC ricercandola per nome o selezionandola dalla lista delle banche aderenti al servizio.

Seleziona «CONFERMA» per procedere.



HOME RACCOLTA FONDI CURA ITALIA AGENZIE OPERATIVE INIZIATIVE BCC PREVENZIONE AREA CLIENTI

Registrazione  
per accedere all'Area riservata

Nome \*  Cognome \*

Email \*  Username \*

Password \*  Conferma Password \*

Consenso al trattamento dei dati personali  
Informativa ex art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679  
Gentile Utente,  
in ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 13 del Regolamento europeo 2016/679 (GDPR), indichiamo qui di seguito le informazioni di carattere personale inerenti ai trattamenti dei dati personali necessari per la registrazione alla sezione riservata di questo sito web.

Accordo  Non accordo  
(i campi in **grassetto** sono obbligatori)

Codice di sicurezza  
 Digita il numero presente nel riquadro

AVANTI!



HOME RACCOLTA FONDI CURA ITALIA AGENZIE OPERATIVE INIZIATIVE BCC PREVENZIONE AREA CLIENTI

Registrazione  
per accedere all'Area riservata

Seleziona la tua banca, cercandola per nome o scegliendola dalla lista.  
Se non trovi nell'elenco la tua Banca, contattala per avere chiarimenti sulle modalità di invio della documentazione.  
Trovi i contatti di tutte le BCC del Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea nella sezione Agenzie operative sul territorio in home page.

Avvia la ricerca digitando almeno tre caratteri

Elenco delle BCC aderenti al servizio

- Banca Centro
- Banca di Udine
- BCC Adriatico Teramano
- BCC Caltanissetta
- BCC Citanova
- BCC Gambatesa
- BCC Montepione
- BCC Oglio e Serio
- BCC Pontassieve
- BCC San Biagio Platani
- BCC Terra d'Otranto
- BCC Valdarno Fiorentino
- BCC Valle del Trigno
- Centromarca

Indietro CONFERMA

# Registrazione 2/2

## STEP 3 – Attivazione dell'utenza

I dati inseriti sono stati salvati e l'utenza è stata generata.

Per completare la registrazione è necessario attivare l'utenza:

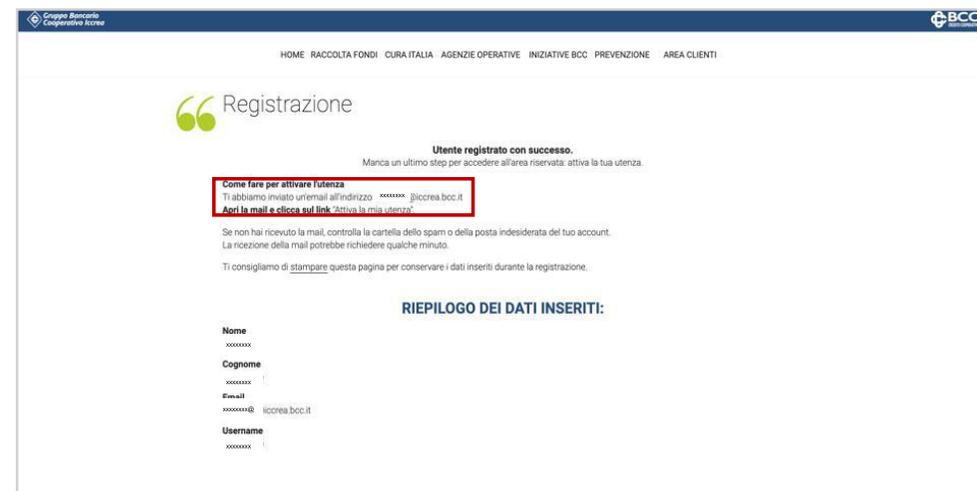
- accedi alla tua posta elettronica, **ti abbiamo inviato un'email** all'indirizzo email indicato nel form di registrazione;
- Apri la mail ricevuta e clicca sul link **"Attiva la mia utenza"**.

**Se non hai ricevuto la mail**, controlla la cartella dello spam o della posta indesiderata del tuo account.

*La ricezione della mail potrebbe richiedere qualche minuto.*

Dopo aver attivato l'utenza vieni automaticamente reindirizzato alla pagina del sito emergenza COVID-19 e visualizzerai l'area clienti.

Ti consigliamo di stampare e conservare i dati di registrazione con particolare riferimento alla UserID.



HOME RACCOLTA FONDI CURA ITALIA AGENZIE OPERATIVE INIZIATIVE BCC PREVENZIONE AREA CLIENTI

### Registrazione

**Utenza registrato con successo.**  
Manca un ultimo step per accedere all'area riservata: attiva la tua utenza.

**Come fare per attivare l'utenza**  
Ti abbiamo inviato un'email all'indirizzo [redacted]@iccrea.bcc.it  
**Apri la mail e clicca sul link "Attiva la mia utenza"**

Se non hai ricevuto la mail, controlla la cartella dello spam o della posta indesiderata del tuo account. La ricezione della mail potrebbe richiedere qualche minuto.  
Ti consigliamo di [stampare](#) questa pagina per conservare i dati inseriti durante la registrazione.

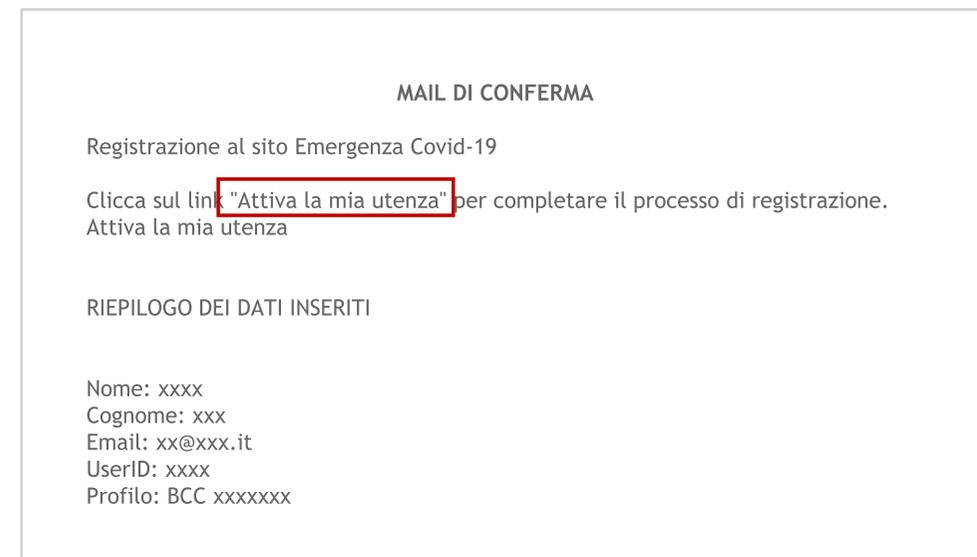
**RIEPILOGO DEI DATI INSERITI:**

Nome  
xxxxxx

Cognome  
xxxxxx

Email  
xxxxxx@iccrea.bcc.it

Username  
xxxxxx



**MAIL DI CONFERMA**

Registrazione al sito Emergenza Covid-19

Clicca sul link **"Attiva la mia utenza"** per completare il processo di registrazione.  
Attiva la mia utenza

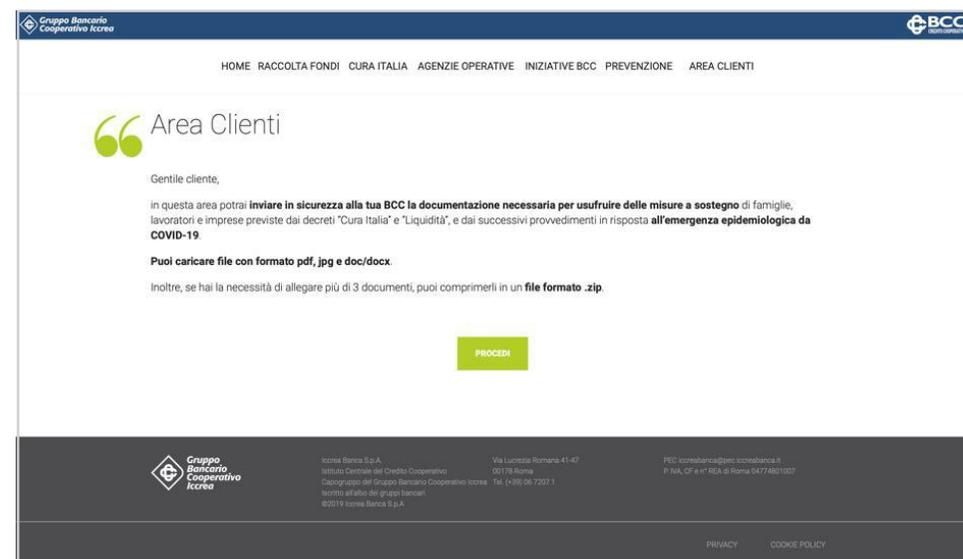
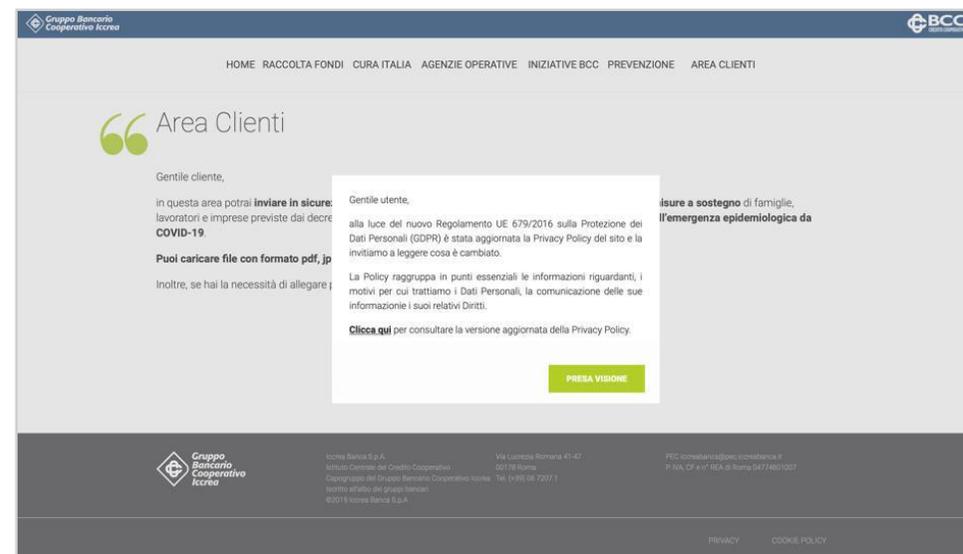
**RIEPILOGO DEI DATI INSERITI**

Nome: xxxx  
Cognome: xxx  
Email: xx@xxx.it  
UserID: xxxx  
Profilo: BCC xxxxxxxx

# Area Clienti

Prima di poter consultare l'area clienti è necessario prendere visione dell'informativa.

Leggi attentamente le istruzioni e seleziona il pulsante PROCEDI per accedere alla funzionalità di caricamento della documentazione.



# Caricamento documentazione

Compila i campi richiesti, allega un documento di identità e la documentazione richiesta.

**Puoi caricare file con formato pdf, jpg e doc/docx.**

Inoltre, se hai la necessità di allegare più di 3 documenti, puoi compprimerli in un **file formato .zip**.

Seleziona «INVIA» per confermare i dati inseriti e completare l'invio della documentazione.

Emilio Ramondi  
Impiegato banca

HOME RACCOLTA FONDI CURA ITALIA AGENZIE OPERATIVE INIZIATIVE BCC PREVENZIONE AREA CLIENTI

Area Clienti – BCC XXX

Carica e invia la documentazione richiesta dalla tua BCC.  
**Puoi caricare file con formato pdf, jpg e doc/docx.**  
Inoltre, se hai la necessità di allegare più di 3 documenti, puoi compprimerli in un file formato .zip.

Recupilo telefonico\*

Data di nascita\*

Privato/Azienda\*

Indirizzo residenza/Sede legale\*

Provincia/Comune\*  
[SELEZIONA LA PROVINCIA]

REG. ESPANA E POLARIS  
Stato\*

Filiale\*  
Nome Banca

Tipologia di richiesta\*

Documento d'identità\* ALLEGA

Modulistica e documentazione a supporto - Allegato 1\* ALLEGA

Modulistica e documentazione a supporto - Allegato 2 ALLEGA

Modulistica e documentazione a supporto - Allegato 3 ALLEGA

Modulistica e documentazione a supporto - Allegato 3 ALLEGA

(N.B. Le domande in **grassetto** sono obbligatorie)  
Abbiamo recuperato automaticamente l'indirizzo email dal tuo account e verrà utilizzato per l'invio della tua compilazione.

Consenso  
 Con riferimento alla richiesta e ai documenti da me allegati, di cui ho preso visione, nel confermare la correttezza dei dati ivi indicati, esprimo espressamente il mio consenso anche ai sensi di quanto previsto dall'art. 4 del DL 23/2020. A tale scopo allego copia del mio documento di riconoscimento in corso di validità.

Codice di sicurezza  
Digita il numero presente nel riquadro  
Zigorna Codice

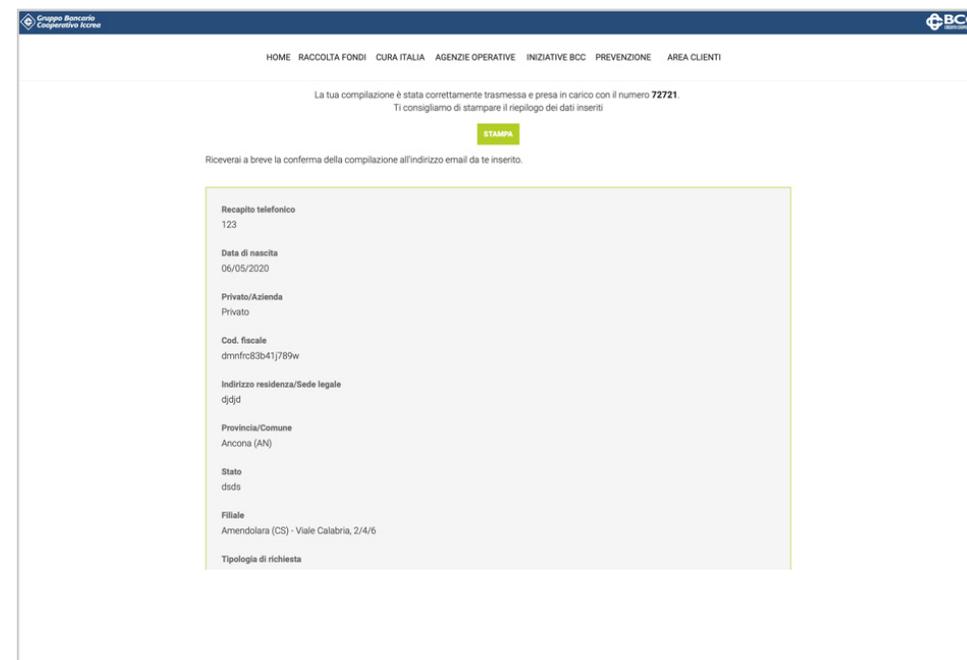
INVIA

# Conferma caricamento

Una schermata di riepilogo ti conferma l'avvenuto caricamento della documentazione.

Lo stesso riepilogo è stato inoltre inviato via mail all'indirizzo indicato in fase di registrazione e alla tua BCC.

*La ricezione della mail potrebbe richiedere qualche minuto.*



Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

HOME RACCOLTA FONDI CURA ITALIA AGENZIE OPERATIVE INIZIATIVE BCC PREVENZIONE AREA CLIENTI

La tua compilazione è stata correttamente trasmessa e presa in carico con il numero **72721**.  
Ti consigliamo di stampare il riepilogo dei dati inseriti.

**STAMPA**

Riceverai a breve la conferma della compilazione all'indirizzo email da te inserito.

Recapito telefonico	123
Data di nascita	06/05/2020
Privato/Azienda	Privato
Cod. fiscale	dmmfrc53b41789w
Indirizzo residenza/Sede legale	djdd
Provincia/Comune	Ancona (AN)
Stato	dsds
Filiale	Amendolara (CS) - Viale Calabria, 2/4/6
Tipologia di richiesta	

# Recupera password

Selezionando «**hai perso la password**» dalla pagina di login dell'area riservata puoi recuperare la password di accesso.

## 1) Compila le informazioni richieste:

- Username
- Email
- Codice di sicurezza

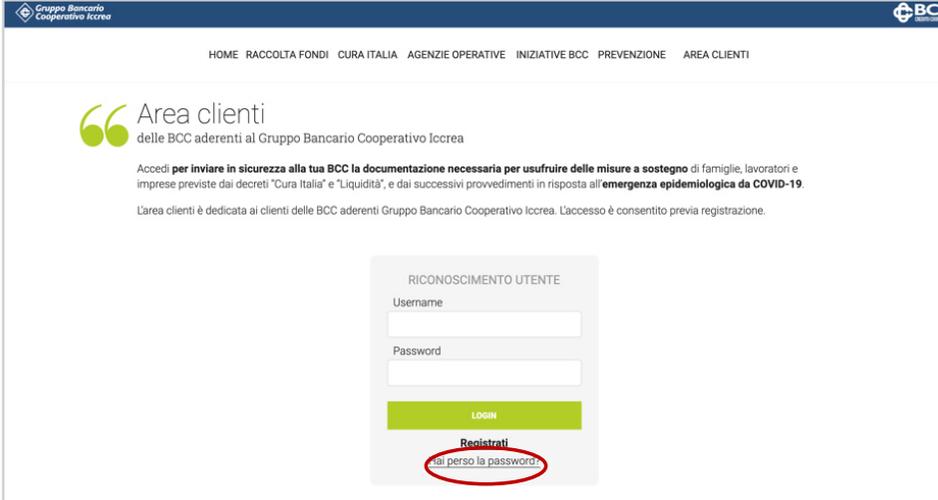
## 2) Clicca su «**Visualizza e accetta l'informativa per continuare**»

## 3) Clicca su il pulsante «**INVIA**»

## 4) Accedi alla tua **posta elettronica**

## 5) Apri la **mail ricevuta**

## 6) Clicca sul link «**Cambio Password**»



HOME RACCOLTA FONDI CURA ITALIA AGENZIE OPERATIVE INIZIATIVE BCC PREVENZIONE AREA CLIENTI

**Area clienti**  
delle BCC aderenti al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

Accedi **per inviare in sicurezza alla tua BCC la documentazione necessaria per usufruire delle misure a sostegno** di famiglie, lavoratori e imprese previste dai decreti "Cura Italia" e "Liquidità", e dai successivi provvedimenti in risposta all'**emergenza epidemiologica da COVID-19**.

L'area clienti è dedicata ai clienti delle BCC aderenti Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea. L'accesso è consentito previa registrazione.

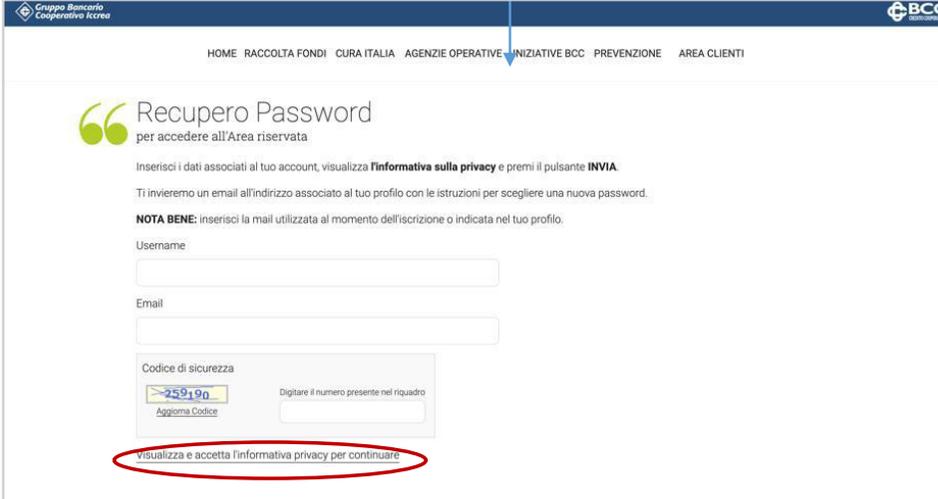
RICONOSCIMENTO UTENTE

Username

Password

**LOGIN**

[Registrati](#)  
[hai perso la password](#)



HOME RACCOLTA FONDI CURA ITALIA AGENZIE OPERATIVE INIZIATIVE BCC PREVENZIONE AREA CLIENTI

**Recupero Password**  
per accedere all'Area riservata

Inserisci i dati associati al tuo account, visualizza **l'informativa sulla privacy** e premi il pulsante **INVIA**.

Ti invieremo un email all'indirizzo associato al tuo profilo con le istruzioni per scegliere una nuova password.

**NOTA BENE:** inserisci la mail utilizzata al momento dell'iscrizione o indicata nel tuo profilo.

Username

Email

Codice di sicurezza

Digita il numero presente nel riquadro

[Aggiorna Codice](#)

[Visualizza e accetta l'informativa privacy per continuare](#)

## Reset password - mail

Gentile **xxxx**,  
questa email è stata inviata automaticamente in risposta alla **richiesta di reimpostazione della password** dell'utente **xxx**.

Per la sua sicurezza, la invitiamo a procedere personalmente alla fase successiva della procedura di recupero della password.

Per reimpostare la password e accedere al suo account, cliccare sul seguente link **Cambio Password**

oppure copiando e incollando il seguente percorso nella barra degli indirizzi del browser

<https://emergenzacovid19.gruppoiccrea.it/password/renew/320fu7r13xm3q5k9xo4jq2wl3f90b6e9pwsx8yalb0z249h0nz989zh23pj50e224mzo5zmjs5zx083503zx4k93518xlp2d08cdrbl7cbc11j830a4d8p682l3tk10os60sjx0u107c8xyh6994855x6mc60fi>

Il link sopraindicato è utilizzabile una sola volta ed è valido fino a **domenica 8 maggio 2020 alle 16:35**.

**Se non ha eseguito nessuna richiesta di rinnovo** la invitiamo a contattare il servizio clienti e notificare il ricevimento della presente. Grazie.

**Nota:** questa è un'e-mail generata automaticamente e non avremo la possibilità di leggere eventuali e-mail di risposta. **Non rispondere a questo messaggio.**

# Reset password

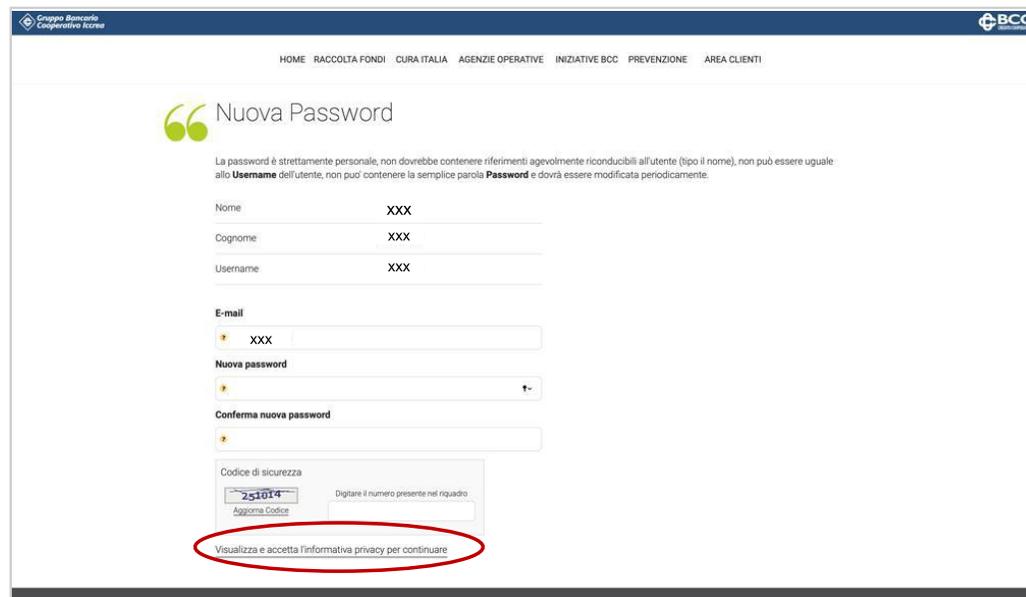
7) Compila i dati richiesti:

- Nuova password
- Conferma nuova password
- Codice di sicurezza

8) Clicca su «**Visualizza e accetta l'informativa per continuare**»

9) Clicca su il pulsante «INVIA»

Verrai riportato alla home page del sito di Emergenza Covid-19.



Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

HOME RACCOLTA FONDI CURA ITALIA AGENZIE OPERATIVE INIZIATIVE BCC PREVENZIONE AREA CLIENTI

## Nuova Password

La password è strettamente personale, non dovrebbe contenere riferimenti agevolmente riconducibili all'utente (tipo il nome), non può essere uguale allo **Username** dell'utente, non può contenere la semplice parola **Password** e dovrà essere modificata periodicamente.

Nome: XXX

Cognome: XXX

Username: XXX

E-mail: XXX

Nuova password

Conferma nuova password

Codice di sicurezza: 251014

Aggiorna Codice

Digitare il numero presente nel riquadro

Visualizza e accetta l'informativa privacy per continuare

# FAQ

## 1. Non riesco ad accedere all'area riservata

Verificare che il nome utente e la password siano stati inseriti correttamente e senza spazi aggiuntivi (soprattutto in caso di utilizzo del «copia e incolla»). Se dovessi avere ancora problemi, ripeti la registrazione.

## 2. Non mi è arrivata la mail per attivare l'utenza

La ricezione della mail potrebbe richiedere qualche minuto. Se dopo 10 minuti non fosse ancora arrivata verificare che non sia nella cartella SPAM.

Se così ripeti la registrazione o contatta la tua banca.

## 3. Ho perso/non ricordo più la password

Puoi recuperare la tua password, cliccando su «Hai perso la password» dalla pagina di login della sezione Area Clienti del sito di Emergenza COVID-19.

## 4. Non trovo la mia banca quando mi registro

La tua banca potrebbe aver deciso di non aderire al servizio. Contattala per avere maggiori informazioni.

## 5. Ho eliminato/non ritrovo la mail di conferma del caricamento della documentazione

Contatta la tua banca per richiedere una copia della compilazione effettuata.

## Contatti

Il servizio di assistenza è limitato al supporto tecnico ed è riservato alle BCC.

**Rimane in carico alla Banca fornire ai propri clienti assistenza e chiarimenti all'uso del servizio di upload.**

Per richiedere supporto tecnico è necessario aprire un ticket sul portale di ticketing

<http://assistentaweb.iccrea.bcc.it>

In caso di impossibilità ad accedere alla piattaforma di ticketing le richieste di supporto potranno essere inviate anche via mail all'indirizzo [assistentaweb@iccrea.bcc.it](mailto:assistentaweb@iccrea.bcc.it).

Al fine di gestire al meglio il servizio di assistenza, soprattutto in questo periodo di carico eccezionale causato dall'emergenza in corso, **non verranno prese in carico richieste di supporto pervenute tramite contatto telefonico.**