

## FOGLIO INFORMATIVO

### Internet Banking – Servizi Bancari Via Internet - Civibank online Business

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

**Banca di Cividale Società per Azioni** - Società Benefit - fondata nel 1886 - Appartenente al Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari  
Soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. - Südtiroler Sparkasse AG  
Sede Sociale e Direzione Generale: via sen. Guglielmo Pelizzo, 8/1 - 33043 Cividale del Friuli (UD) - Italia  
Tel. 0432 707111 - Telefax 0432 730370 - info@civibank.it - PEC: info@cert.civibank.it - civibank.it  
Iscrizione Albo Bankit n. 5758.8.0; Cod. ABI 05484.1; Codice Fiscale/Registro Imprese di Udine 00249360306; Partita IVA 03179070218  
Capitale Sociale al 31.12.2021 € 79.362.930,00 - Codice LEI (Legal Entity Identifier): 549300B0FLNFTFYQDJ30 - Codice SWIFT: CIVI IT 2C  
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale Di Garanzia

#### DATI E QUALIFICA DEL SOGGETTO CHE ENTRA IN RAPPORTO CON IL CLIENTE

(da compilarsi in caso di OFFERTA FUORI SEDE del prodotto con Nome, Indirizzo, telefono ed e-mail)

--

#### CHE COS'È L'INTERNET BANKING

CiviBank Online Business è il servizio di home banking di CiviBank pensato per l'utenza aziendale. Recepisce i requisiti di sicurezza previsti dalla normativa sui servizi di pagamento nota come PSD2 e permette di realizzare in autonomia in modo semplice diretto ed integrato le principali funzioni dispositive e consultative.

CiviBank online Business è un servizio destinato ad imprese, lavoratori autonomi, professionisti ed enti.

Al servizio CiviBank Online Business si accede mediante il sito internet [www.civibank.it](http://www.civibank.it), nella sezione Accesso Area Clienti. L'accesso avviene digitando la propria **User-id** e la **password** ed effettuando la successiva autenticazione forte mediante il dispositivo fisico Token ritirato presso la propria filiale, nel caso di utente amministratore, o telefonata di sicurezza (o Secure Call) per gli eventuali utenti secondari censiti dall'utente amministratore.

Attraverso CiviBank Online Business il Cliente può disporre pagamenti (bonifici, pagamento imposte o bollettini di vario genere) e presentare disposizioni di incasso elettronico (RI.BA, M.A.V., SDD).

Maggiori informazioni sul servizio e sulle modalità di accesso sono disponibili sul sito internet [www.civibank.it](http://www.civibank.it) alla pagina <https://www.civibank.it/prodotti/internet-banking/guide>

#### Rischi:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche e contrattuali;
- rischi collegati all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (es. interruzione di collegamenti; ritardi nel sistema dovuti a traffico nelle reti di telecomunicazione);
- smarrimento, sottrazione ed eventuale utilizzo fraudolento dei codici di accesso;
- interruzioni, sospensioni o anomalie di servizio, per ragioni tecniche e/o cause di forza maggiore non imputabili alla Banca;
- ritardi o mancata esecuzione di transazioni per effetto delle interruzioni di cui sopra.

#### CONDIZIONI ECONOMICHE

Canone mensile per i Servizi Bancari via Internet	3,00 €
---	--------

Rilascio del primo dispositivo di generazione codice usa e getta	GRATUITO
--	----------

### Servizi aggiuntivi a pagamento

Rilascio dispositivi di generazione codice usa e getta (cadauno)	15,00 €
--	---------

## RECESSO E RECLAMI

### RECESSO

Il cliente ha facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento con dichiarazione da comunicarsi in forma scritta mediante lettera raccomandata A/R alla Banca. In caso di recesso la Banca provvederà alla disabilitazione del collegamento rendendo così impossibile l'utilizzo dei Servizi. Di regola la Banca procede alla chiusura del rapporto in tempi brevi e comunque non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta scritta del Cliente.

La Banca potrà recedere in qualsiasi momento, dando comunicazione scritta all'indirizzo e-mail comunicato dal Cliente, con un preavviso minimo di 5 (cinque) giorni lavorativi.

Il recesso senza preavviso e con effetto immediato è ammesso in presenza di giusta causa o giustificato motivo, dandone immediata comunicazione al cliente.

### RECLAMI

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata A/R presso **Banca di Cividale S.p.A.** all'indirizzo: Via Sen. Guglielmo Pelizzo, 8/1 - 33043 Cividale del Friuli (UD), o per via telematica all'indirizzo e-mail [ufficioreclami@civibank.it](mailto:ufficioreclami@civibank.it) oppure all'indirizzo PEC [ufficioreclami@cert.civibank.it](mailto:ufficioreclami@cert.civibank.it).

La Banca deve rispondere entro 30 giorni. Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro tale termine, per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta ad inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta e specificando il termine entro il quale l'utente dei servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Il Cliente se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra indicati, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all' **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per sapere come rivolgersi all'ABF e l'ambito di sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Se il cliente intende invece ricorrere all'autorità giudiziaria, dovrà preventivamente esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità dell'azione (ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 4 marzo 2010, nr. 28), presentando istanza:

- al Conciliatore Bancario Finanziario- Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie-ADR, consultando il sito: [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)
- oppure ad uno degli altri organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui il cliente abbia esperito il procedimento presso l'ABF.

## LEGENDA

Canone mensile	Costo fisso mensile a carico del Cliente per poter beneficiare del servizio
Codice di Identificazione Personale ( <i>user-id</i> )	È il codice identificativo personale, deve essere digitato per consentire l'identificazione dell'utente da parte del Servizio.
Codice segreto di accesso ( <i>password</i> )	È il codice, noto solo al Contraente, che permette l'accesso al Servizio.
Codice usa e getta (codice)	Detto anche OTP – <i>One Time Password</i> . Vale per un solo accesso ed è messo a disposizione del Cliente da parte della Banca secondo diverse modalità.
Dispositivi <i>hardware</i> per la generazione dei Codici usa e getta	Dispositivo “ <i>Token</i> ”: utilizzando la funzione di generazione Codice, visualizza sul display il Codice usa e getta.
Internet Banking Home Banking	Collegamento con la Banca tramite computer e Internet (attività bancaria a distanza)
Modalità operativa	Può essere “Completa” oppure di sola “Consultazione”. La prima consente un'operatività sia di consultazione (ad es. Estratto conto, lettere contabili, ...) che di disposizione (ad es. Bonifico, pagamento imposte, disposizioni di incasso, ...), mentre la seconda permette solo funzioni di interrogazione.