

**Manuale operativo**

**Civibank online  
Business**

**Civi  Bank**  
Vicini di Banca

## Sommario

Sommario.....	1
Istruzioni operative servizio Civibank Online.....	2
Modalità di accesso .....	2
Modifica della password di accesso .....	2
Novità.....	3
Confronto iter operativi ante e post 14 settembre 2019 .....	3
Il Nuovo Token.....	3
Come accedere (OTP ed autenticazione forte): .....	4
Come autenticare le operazioni .....	4
Come accedono gli utenti secondari .....	5
Raccomandazioni e precisazioni inerenti alla sicurezza dei nostri servizi online .....	6
Trasmissione sicura dei dati: .....	7
Requisiti tecnici per la corretta fruizione dei servizi via Internet:.....	7
Suggerimenti e precisazioni.....	7

## Istruzioni operative servizio CiviBank Online

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.

### Modalità di accesso

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 (in breve di seguito Secure Call) per gli eventuali utenti secondari censiti in piena autonomia dall'utente amministratore.

In caso di smarrimento, dimenticanza o errata digitazione per tre volte consecutive della password, è necessario rivolgersi alla propria filiale per ottenere una nuova password che sarà consegnata in una apposita busta.

A tutela della sicurezza della nostra clientela Civibank ha scelto di non effettuare altre tipologie di reset della password.

### Modifica della password di accesso

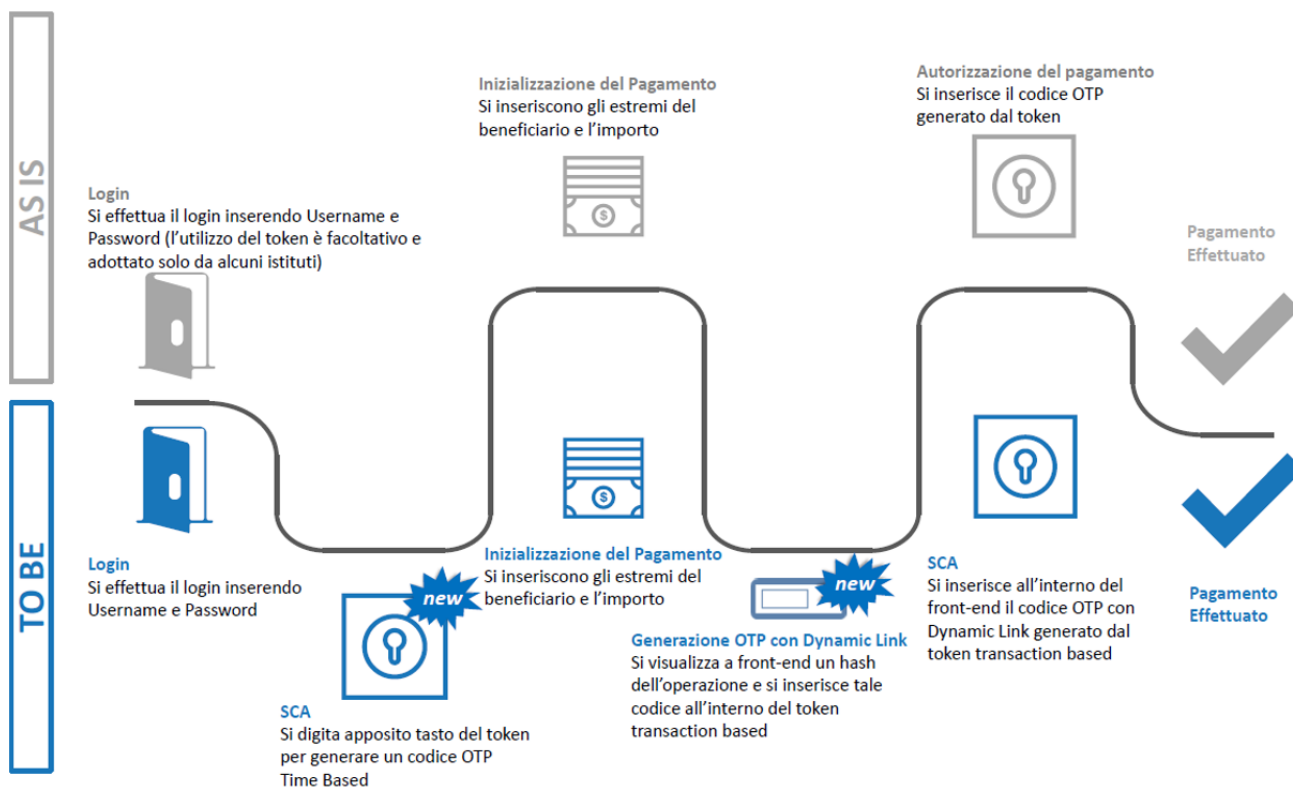
Dopo il primo accesso la password viene sempre definita in autonomia dall'utente che è tenuto a conservarla con la necessaria attenzione come a tutte le credenziali.

Al fine di aumentare il livello di sicurezza della password Civibank si riserva di modificarne anche in seguito i relativi requisiti quali ad esempio la complessità della password. Alla data di pubblicazione del presente documento i requisiti di sicurezza sono i seguenti:

- non inserire riferimenti riconducibili al titolare dell'utenza (nome, cognome, data di nascita personale o di parenti, etc.);
- utilizzare un insieme di lettere e numeri di almeno 12 caratteri, evitando parole banali (pippo, pluto, paperino, etc.) e sequenze di caratteri o numeri.
- Utilizzare possibilmente password diverse per i diversi sistemi on line.

## Novità da settembre 2019

### Confronto iter operativi ante e post 14 settembre 2019



## Il Nuovo Token



### Funzionalità principali:

Tasto **OK**: accensione / spegnimento / conferma

Tasto **1**: generazione codice (OTP) semplice

Tasto **3**: generazione codice (OTP) legato alla transazione

## Come accedere (OTP ed autenticazione forte)

L'accesso ai servizi bancari online è ottenuto mediante una combinazione di codici alfanumerici quali user id e password e prevederà dal 14/9/2019 anche l'utilizzo di OTP semplice (one time password). Si attuerà così la c.d. autenticazione forte o strong customer authentication (S.C.A.).

Tale OTP dovrà essere inserito in occasione di ogni singolo accesso da parte dell'utente principale.

ENTRA IN WEBCONTOC

HC00000000  
CODICE UTENTE

\*\*\*\*\*  
PASSWORD

ENTRA

Per completare l'accesso, accendere il token con il tasto **OK**, premere il tasto **1** per generare un codice OTP semplice ed inserirlo nell'apposito spazio.

**TOKEN (OTP)**

Per accedere al servizio è necessario digitare nel campo sottostante il codice univoco generato con il dispositivo Token (OTP) a sua disposizione.

Inserire Token (OTP): 12345678

Inserisci

Dopo l'inserimento si ottiene l'accesso al prodotto.

Sempre dal 14/9/2019 la conferma delle operazioni dispositive richiederà l'utilizzo di OTP dinamici, a video, in concomitanza dell'esecuzione di tali operazioni (es. bonifici, pagamenti).

## Come autenticare le operazioni

Una volta scelta l'operazione dispositiva che si desidera effettuare e compilati i dati richiesti, accendere il token con il tasto **OK** e premere il tasto **3**.

Digitare sul tastierino numerico del token il codice mostrato nel primo campo e premere nuovamente **OK**.

Il seguente codice è composto dalle prime 4 cifre dell'importo dell'operazione e dalle ultime 4 cifre della coordinata IBAN di accredito.

Codice 32000019

Inserire il codice di cui sopra nel dispositivo e riportare nel campo sottostante il codice ottenuto in risposta:

Inserisci Token (OTP)

Firma

Il token produrrà un codice OTP legato alla transazione, copiarlo nel secondo campo e cliccare su **FIRMA**.

Il seguente codice è composto dalle prime 4 cifre dell'importo dell'operazione e dalle ultime 4 cifre della coordinata IBAN di accredito.

Codice 32000019

Inserire il codice di cui sopra nel dispositivo e riportare nel campo sottostante il codice ottenuto in risposta:

Inserire Token (OTP) 12345678

Firma

L'operazione è stata **firmata**.

Per qualsiasi ulteriore informazione il Numero Verde **800 676328** (dall'estero +39 051-4992094) è a Sua disposizione dal Lunedì al Venerdì (festivi esclusi) dalle ore 8.00 alle 20.00.

### Come accedono gli utenti secondari

Eventuali utenti secondari, censiti in autonomia dall'utente principale, saranno tenuti ad eseguire l'accesso utilizzando come in precedenza la propria utenza e password in aggiunta ai quali sarà richiesto di eseguire una chiamata di sicurezza (denominata "secure call").

Come sempre, accedere al servizio di Corporate Banking inserendo codice utente e password già in possesso.

ENTRA IN WEBCONTOC

HC00000000

.....

ENTRA

CODICE UTENTE PASSWORD

Per completare l'accesso, procedere con l'autenticazione telefonica tramite **Secure Call** come descritto di seguito:

Se si opera dall'Italia cliccare su "Conferma", in caso si operi dall'estero spuntare il flag dedicato e poi confermare.

CONFERMA DELL'OPERAZIONE TRAMITE CELLULARE

In base al profilo di sicurezza e' necessaria la conferma dell'operazione mediante autenticazione telefonica.

ATTENZIONE: L'identificativo del chiamante non deve essere nascosto. La chiamata e' gratuita.

Cliccare questo flag qualora si stia operando dall'estero.

In caso si stia operando dall'estero si riceverà una telefonata al numero abilitato. Il costo della chiamata dal confine italiano al paese estero sarà a suo carico.

Conferma

Chiamare, dal numero di cellulare abilitato, il numero verde **800.242314** (in caso si stia operando dall'estero attendere la ricezione automatica della chiamata).

Attendere la richiesta del risponditore vocale e digitare sul telefono le 4 cifre proposte a video.



**DATI BASE**

\*Codice utente: Prova1

Modifica Password: **Modifica Password**

Profilo Utente: ADVANCED

\*Nome: Prova

\*Cognome: della Prova

Accesso con cellulare: +0039 33 ,94 **Elimina**

**ALTRI DATI**

Data di nascita:

*La data deve essere inserita nel seguente formato: gg/mm/aaaa*

Comune di nascita:

Provincia di nascita:

Codice Fiscale:

Partita IVA:

Indirizzo: via di prova

Numero civico: 18

Comune di residenza: Bologna

Provincia di residenza: BO

N.B. In virtù di quanto sopra, si rende necessario che gli utenti amministratori provvedano ad aggiornare nell'area **Funzioni Utente > Elenco Utenti** i dati base necessari, implementando per ciascun utente secondario il campo Accesso con cellulare come sotto riportato.

## Raccomandazioni e precisazioni inerenti alla sicurezza dei nostri servizi online

CiviBank ha adottato una serie di misure operative e tecnologiche per garantire la sicurezza dell'utente dei suoi servizi online. In questo paragrafo elenchiamo le regole fondamentali, oltre a utili consigli su comportamenti e accorgimenti da adottare al fine di difendersi autonomamente da possibili truffe.

Per una più chiara comprensione si rimanda al paragrafo contenente le schermate di riferimento per l'effettuazione dell'accesso.

### Trasmissione sicura dei dati:

Il sistema di sicurezza di Civibank usa certificati digitali per cifrare i dati e per certificare l'identità dei server della Banca.

Al fine di aumentare il livello di sicurezza del sistema, per l'accesso al servizio Civibank è richiesto un browser in grado di supportare la crittografia a 256 bit.

### Requisiti tecnici per la corretta fruizione dei servizi via Internet:

Per una fruizione ottimale dei nostri servizi via Internet è raccomandato l'uso di un browser di recente generazione e di mantenerlo sempre aggiornato.

I browser obsoleti, sono potenzialmente soggetti ad attacchi informatici e ne è sconsigliato l'uso per motivi di sicurezza e di corretto funzionamento.

### Suggerimenti e precisazioni

La password deve rimanere riservata, personale e non deve essere divulgata a persone terze. I nostri help desk ed il personale delle filiali non conosce la Vs. password e non è tenuto a chiederla in nessun contesto. Nessun operatore è autorizzato a sostituirsi al cliente.

Sempre per aumentare la sicurezza il sistema chiederà periodicamente di variare la password.

Civibank non chiede ai propri utenti di accedere inviando email contenenti link di accesso; l'accesso all'area informativa o dispositiva avviene sempre mediante il sito istituzionale [www.civibank.it](http://www.civibank.it) sfruttando i dovuti protocolli di sicurezza e mediante connessione crittografata il cui funzionamento può essere verificato autonomamente dall'utente.

In caso di necessità CiviBank si riserva di invitare i clienti email informative rimandando comunque l'utente all'accesso sicuro sito mediante i criteri di cui al precedente paragrafo.

Eventuali comunicazioni ufficiali vengono inviate mediante i canali definiti dal cliente.

Si invita i clienti di diffidare e di porre attenzione ai casi di possibile phishing ovvero a comunicazioni email, sms o telefoniche contenenti richieste di accesso, modifica di credenziali o di esecuzione di disposizioni di pagamento.



Si consiglia di verificare prima dell'utilizzo i principi di funzionamento di eventuali strumenti di memorizzazione delle password forniti da terzi e di disabilitare ogni automatismo che possa agevolare un possibile utilizzo fraudolento dei sistemi (es. salvataggio della password del browser).

Per una navigazione più sicura e consapevole Civibank suggerisce a tutti i propri clienti di valutare i consigli elaborati dalla Polizia di Stato, Banca Italia, Abi e CertFin come proposto all'indirizzo <https://www.certfin.it/occhio-al-clic.html>