

**MANUALE
OPERATIVO**

**CIVIBANK
ONLINE**

Civi  Bank
Vicini di Banca

Sommario

Istruzioni operative servizio Civibank Online.....	2
Modalità di accesso	2
Modifica della password di accesso	2
Novità dal 12 ottobre 2020 per gli utenti consumatori.....	3
Come accedere:.....	4
Autenticazione online mediante codice “notifica push”	4
Autenticazione offline mediante “codice QR”.	5
Come autorizzare le operazioni:.....	6
Online	6
Offline	7
Novità dal 14 settembre 2019 per gli utenti micro imprese.....	8
Il nuovo token.....	8
Come accedere:.....	8
Come autorizzare le operazioni:.....	9
Raccomandazioni e precisazioni inerenti alla sicurezza dei nostri servizi online	10

Istruzioni operative servizio Civibank Online

CiviBank Online è il servizio di home banking di CiviBank pensato per i consumatori e le piccole imprese. 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 si accede mediante il sito internet www.civibank.it, nella sezione Accesso Area Clienti o dall'App CiviBank online 2.0 dedicata per smartphone o tablet, disponibile per iOS, Android.

L'accesso avviene digitando la propria **User-id** e la **password** ed effettuando la successiva autenticazione forte¹ mediante la conferma di una notifica ricevuta sul proprio dispositivo mobile e generata dall'App CiviBank online 2.0.

In caso di smarrimento, dimenticanza o errata digitazione per tre volte consecutive della password, è possibile procedere autonomamente al recupero degli stessi come di seguito dettagliato:

- **Password**
 - utilizzando la funzione "NON RICORDI O HAI SMARRITO LA PASSWORD" richiedendo una password temporanea via sms sul numero di cellulare certificato.
 - Rivolgendosi a una Filiale della Banca.

In caso di smarrimento, dimenticanza o errata digitazione per tre volte consecutive della password l'utenza viene bloccata automaticamente per motivi di sicurezza.

Modifica della password di accesso

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

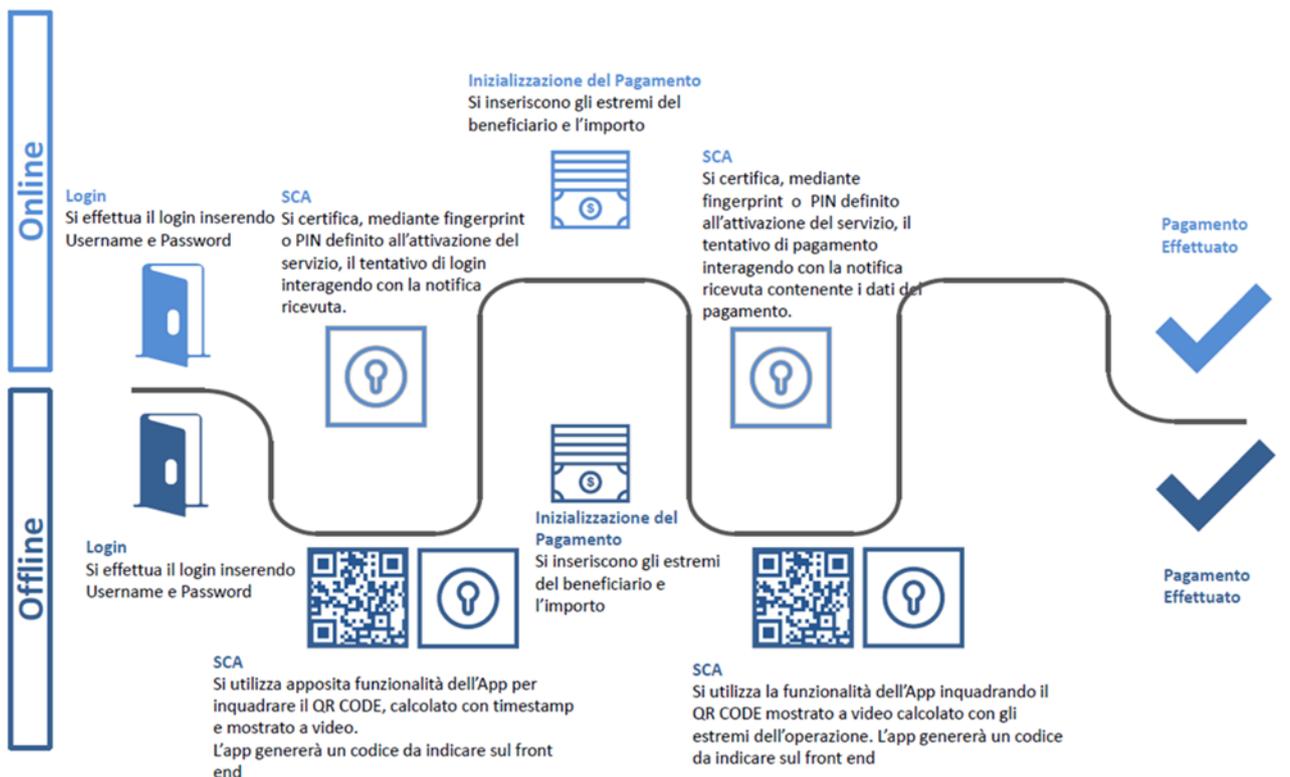
Civibank in occasione del primo accesso genera solo password temporanee che valgono per un solo accesso, vengono comunicate esclusivamente a mezzo SMS al numero di cellulare certificato precedentemente in filiale e devono essere obbligatoriamente cambiate dall'utente al primo accesso prima di poter operare.

¹ Dal 14 settembre 2019

Al fine di aumentare il livello di sicurezza della password Civibank si riserva di modificare anche in seguito i requisiti di sicurezza e la complessità della password. Alla data di pubblicazione di questo 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 dal 12 ottobre 2020 per gli utenti consumatori



Come accedere:

L'accesso al servizio di Internet Banking avviene inserendo codice utente e password già in possesso.



Per completare l'accesso, procedere con l'effettuazione della procedura di autenticazione forte (Strong Customer Authentication o SCA) anche nel caso di assenza di linea telefonica o di connettività su rete telefonica (il c.d. utilizzo off-line).

Autenticazione online mediante codice “notifica push”

Qualora il dispositivo mobile sia connesso ad internet l'utente può selezionare la modalità “GENERA NOTIFICA”.

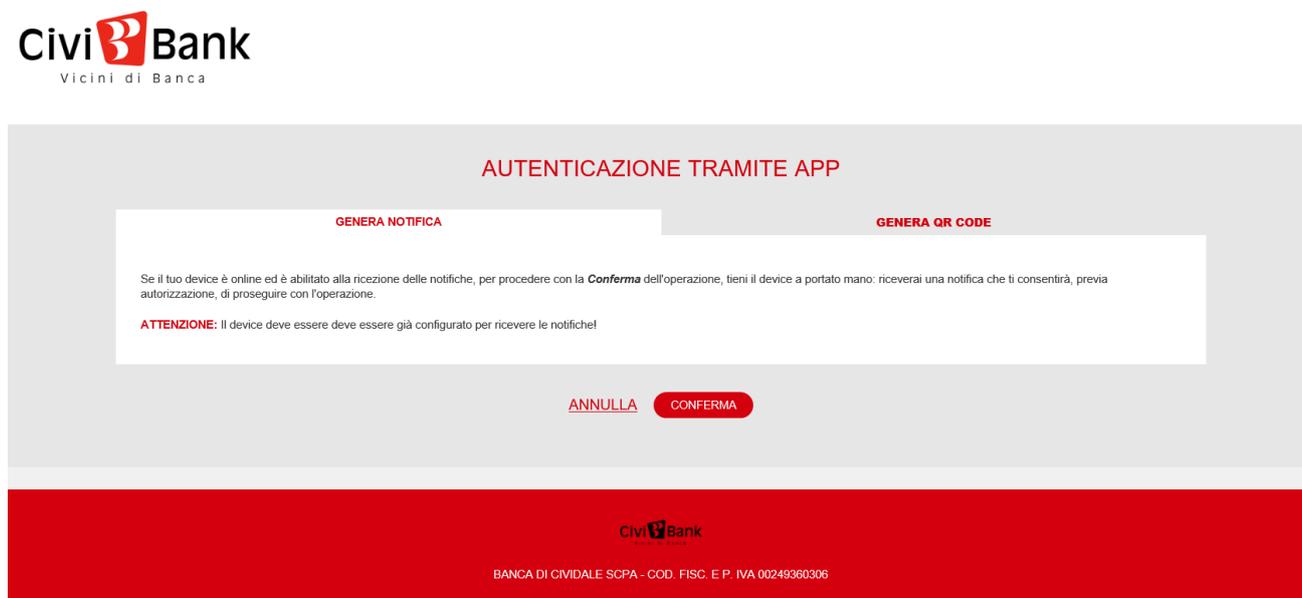


Figura 1 - dispositivo mobile online – APP connessa ad internet

Alla pressione del riportato pulsante “Conferma” sarà inviata una notifica al dispositivo mobile su quale è stata configurata l'APP CiviBank online 2.0 che dovrà concederne la visualizzazione.

All'apertura della notifica l'APP chiederà l'inserimento del Codice Autorizzativo scelto dall'utente in sede di attivazione della stessa, oppure l'accesso a mezzo Finger Print / Touch ID / Face ID.

Sull'applicazione sarà visualizzata una pagina riepilogativa dei dati d'accesso .

A seguito della relativa conferma, sarà possibile accedere al proprio internet banking.

Autenticazione offline mediante “codice QR”.

Qualora il dispositivo NON fosse connesso ad internet l’utente deve selezionare la modalità “GENERA QR CODE” (es. indisponibilità di segnale 3G/4G o di accesso ad internet).

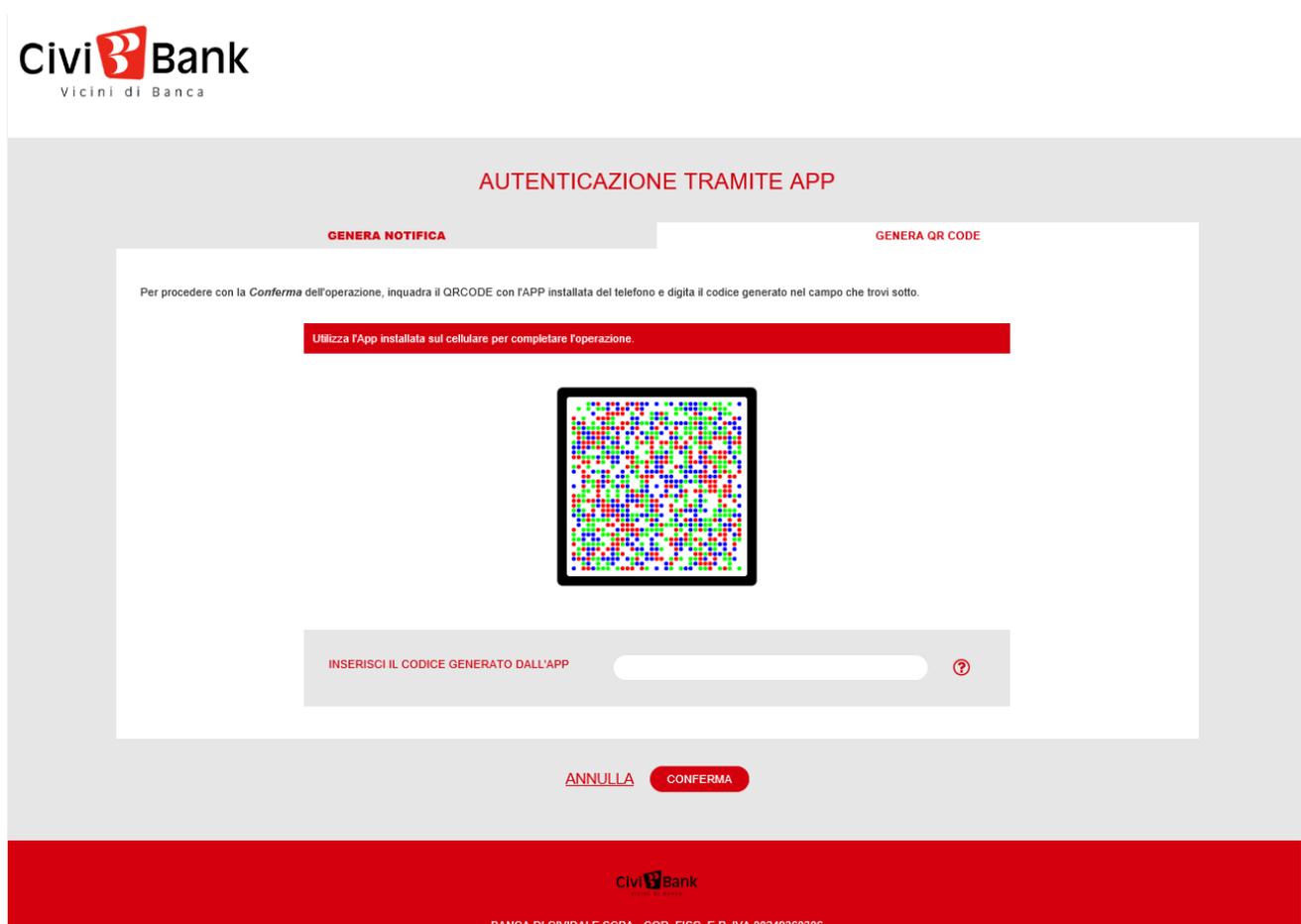


Figura 2 - dispositivo mobile offline – No connessione internet

Selezionare sull’APP CiviBank online 2.0 la funzione “Token Virtuale” in basso nella pagina di prelogin, dopo aver confermato con il Codice Autorizzativo, oppure con Finger Print / Touch ID / Face ID, selezionare l’opzione “Operazioni Offline”.

Automaticamente sul dispositivo verrà aperta la fotocamera che dovrà inquadrare il QR code (ovvero il quadratino con i pixel colorati al suo interno) presente a video.

Una volta che l’applicazione avrà riconosciuto il QR code permetterà quindi all’utente di validare l’operazione mostrando un codice numerico che dovrà essere riportato a video sotto il QR code, nello spazio attiguo alla scritta “INSERISCI IL CODICE GENERATO DALL’APP”.

Una volta cliccato il tasto conferma, sarà possibile accedere al proprio internet banking.

Come autorizzare le operazioni:

Una volta inserita l'operazione dispositiva che si desidera effettuare e compilati i dati richiesti sarà necessario procedere all'autorizzazione della stessa.

Online

Conferma dell'operazione tramite APP

GENERA NOTIFICA **GENERA QR CODE**

Se il tuo device è online ed è abilitato alla ricezione delle notifiche, per procedere con la **Conferma** dell'operazione, tieni il device a portata mano: riceverai una notifica che ti consentirà, previa autorizzazione, di proseguire con l'operazione.

ATTENZIONE: Il device deve essere già configurato per ricevere le notifiche!

ANNULLA **CONFERMA**

Il cliente seleziona la scelta "GENERA NOTIFICA".

Alla pressione del riportato pulsante "Conferma" sarà inviata una notifica al dispositivo mobile su quale è stata configurata l'APP CiviBank online 2.0 che dovrà concederne la visualizzazione.

All'apertura della notifica l'APP chiederà l'inserimento del Codice Autorizzativo scelto dall'utente in sede di attivazione, oppure l'accesso a mezzo Finger Print / Touch ID / Face ID. Sull'applicazione sarà visualizzata una pagina riepilogativa dei dati d'accesso. A seguito della relativa conferma, l'operazione sarà autorizzata.

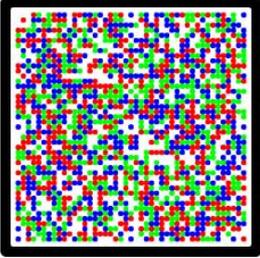
Offline

Conferma dell'operazione tramite APP

GENERA NOTIFICA **GENERA QR CODE**

Per procedere con la *Conferma* dell'operazione, inquadra il QR CODE con l'APP installata del telefono e digita il codice generato nel campo che trovi sotto.

Utilizza l'App installata sul cellulare per completare l'operazione.



INSERISCI IL CODICE GENERATO DALL'APP

[ANNULLA](#) **CONFERMA**

CiviBank

BANCA DI CIVIDALE SCPA - COD. FISC. E P. IVA 00249360306

Qualora il dispositivo sul quale è stata installata l'APP CiviBank online 2.0 non disponesse di una connessione internet, è necessario selezionare l'opzione "GENERA QR CODE". Comparirà a video un QR code, ovvero un quadrato con dei pixel colorati all'interno, che dovrà essere inquadrato tramite l'APP CiviBank online 2.0

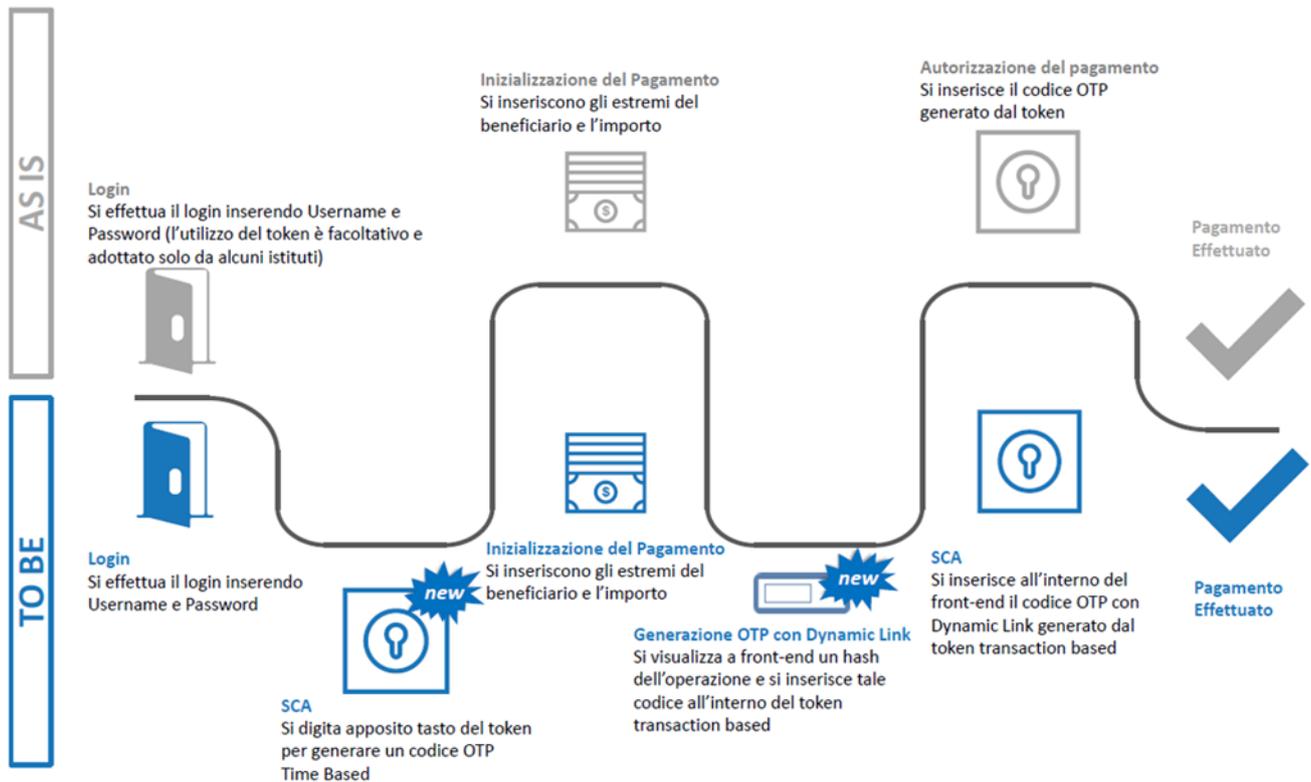
Selezionare sull'APP CiviBank online 2.0 la funzione "Token Virtuale" in basso nella pagina di prelogin, confermato con il Codice Autorizzativo, oppure con Finger Print / Touch ID / Face ID, selezionare l'opzione "Operazioni Offline". Automaticamente sul dispositivo verrà aperta la fotocamera che dovrà inquadrare il QR code (ovvero il quadratino con i pixel colorati al suo interno) presente a video.

Una volta che l'applicazione avrà riconosciuto il QR code permetterà quindi all'utente di validare l'operazione mostrando un codice numerico che dovrà essere riportato a video sotto il QR code, nello spazio attiguo alla scritta "INSERISCI IL CODICE GENERATO DALL'APP".

Una volta cliccato il tasto conferma, l'operazione sarà autorizzata.

Per qualsiasi ulteriore informazione il Numero Verde 800676328 (dall'estero +39 0514992094) è a Sua disposizione ogni giorno (festivi compresi) 24 ore su 24.

Novità dal 14 settembre 2019 per gli utenti micro imprese



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:

L'accesso al servizio di Internet Banking avviene inserendo codice utente e password già in possesso.

ENTRA IN BANCA®

USER ID:

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.



Dopo l'inserimento si ottiene l'accesso.

Come autorizzare le operazioni:

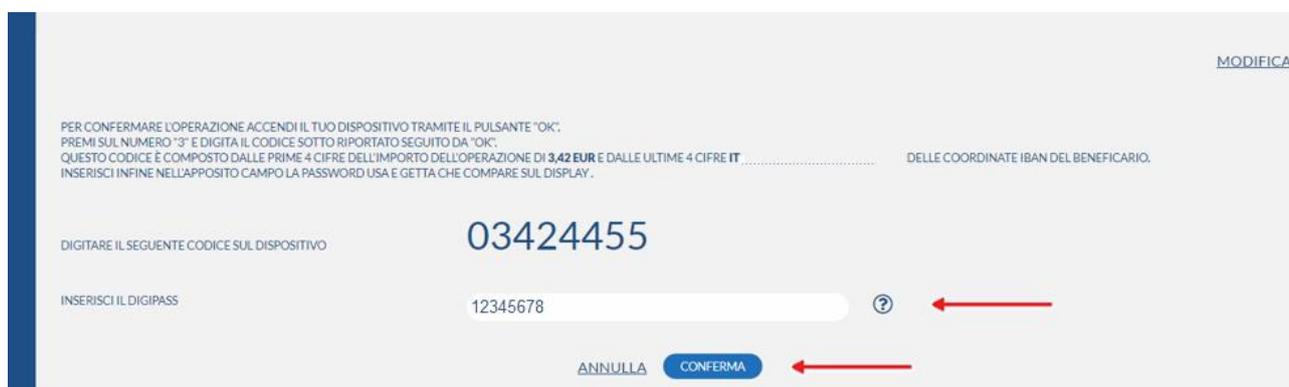
Una volta scelta l'operazione dispositiva che si desidera effettuare e compilati i dati richiesti, accendere il token con il tasto **OK** e premere il tasto **3**.

Il token visualizza la scritta "CHALL"

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



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



L'operazione è stata **validata**.

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.

Accesso sicuro alla Banca online (OTP ed autenticazione forte):

L'accesso ai servizi bancari online è ottenuto mediante una combinazione di codici alfanumerici quali user ID e password e prevede dal 14/9/2019 anche l'utilizzo della autenticazione forte (strong customer authentication, cosiddetta SCA) come previsto dalla normativa sui servizi di pagamento PSD2.

La SCA viene eseguita attraverso l'utilizzo dell'APP CiviPass, la quale ad ogni accesso e ad ogni operazione dispositiva identifica il cliente per il tramite di un dynamic linking riferito all'importo e al beneficiario della transazione; attraverso l'utilizzo del token in grado di generare OTP dinamici.

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.

Cellulare certificato:

È il numero di cellulare che il Cliente ha comunicato alla Banca quale recapito utile alla gestione del proprio internet banking.
Ad un contratto di Civibank Online può corrispondere un solo numero di cellulare certificato.

Civibank realizza l'autenticazione forte dell'utente mediante l'utilizzo dell'APP CiviPass.

Il numero di cellulare viene certificato esclusivamente dal personale delle filiali della Banca e mai dall'help desk telefonico o da altri operatori.

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 che si suggerisce comunque di non memorizzare nelle funzioni di aiuto e memorizzazione che i browser propongono.

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 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;

È facoltà del cliente, mediante le funzioni messe a disposizione alla voce del menu Impostazioni – Avvisi, attivare l'invio di email di avviso che informano in merito all'avvenuta esecuzione di accessi o di operazioni dispositive.

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>

Copia del presente e dei successivi aggiornamenti saranno pubblicati all'indirizzo <https://www.civibank.it/guide>