

CiviBank Online 2.0 NOI L'ABBIAMO CREATA, TU L'HAI RESA 2.0.

Scopri CiviBank Online 2.0 su AppleStore e GooglePlay

In questa guida trovi le istruzioni per impostare per la prima volta la App CiviBank Online 2.0 e come usarla per accedere al servizio di Home Banking CiviBank.





Sommario

Istruzioni operative APP Civibank Online 2.0	2
Premessa.	2
Attivazione dell'APP CIVIBANK ONLINE 2.0	2
Download dell'applicazione	3
Attivazione, da svolgere una sola volta	3
Attivazione riconoscimento biometrico	10
Modalità di accesso al servizio online	16
Autenticazione online mediante codice "notifica push"	17
Autenticazione offline mediante "codice QR"	20
Riattivazione dell'APP	24
Raccomandazioni e precisazioni inerenti alla sicurezza dei servizi online della banca	25

Data ultimo aggiornamento documento: 19/11/2020





Istruzioni operative APP Civibank Online 2.0

CiviBank Online 2.0 è l'app di CiviBank che consente sia di accedere al servizio di internet banking, sia di effettuare la procedura di autenticazione forte, pensata 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.

Puoi accedere al servizio on line di internet banking sia mediante navigazione web che dall'App stessa previa autenticazione forte mediante utenza e password e secondo fattore di autenticazione.

Premessa.

Per accedere al servizio di internet banking è fondamentale scaricare a impostare l'App CiviBank Online 2.0 seguendo i passaggi dettagliati in questa guida.

Attivazione dell'APP CIVIBANK ONLINE 2.0

L'App consente l'accesso al servizio online e l'utilizzo 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) ma per fare questo va prima attivata e concesso l'accesso alla fotocamera del dispositivo.







Download dell'applicazione

L'applicazione è disponibile per smartphone e tablet direttamente dall'App Store per i dispositivi iOS e dal Play Store per dispositivi Android. Puoi scaricarla direttamente dai due pulsanti di seguito. In caso di difficoltà a scaricare e installare l'app potrai rivolgerti all'help desk (trovi i riferimenti in fondo a questa guida).



Attivazione, da svolgere una sola volta

L'applicazione CiviBank Online 2.0 dopo essere stata scaricata richiede una sua prima configurazione che dovrai svolgere in modo autonomo.

Il personale dell'help desk o delle filiali non può né è autorizzato a svolgere alcuna attività sui dispositivi della clientela.

Per ogni Internet Banking CiviBank Online attivato, è previsto l'utilizzo di una singola APP CiviBank Online 2.0, quindi ogni cliente può utilizzare una sola APP CiviBank Online 2.0 per dispositivo mobile (se si possiedono più dispositivi, ad esempio uno smartphone e un tablet, l'app sarà attivabile e usabile solo su uno di questi).

<u>Ti avvisiamo che è necessario acconsentire alla ricezione delle notifiche da parte di CiviBank Online 2.0 e</u> <u>l'accesso alla fotocamera per il corretto funzionamento dell'App.</u>

Una volta scaricata l'App dallo store, per iniziare il processo di attivazione basterà aprirla.

Inserisci le credenziali User-ID e password che usi per accedere al tuo Home Banking.





reas to allo	-	
	Civi	
USER ID		
		ficordienti
PASSWORD		
Nascondi dati sensib	ä	
	ENTRA	
	and the second second	
A	(***)	®≔
Assistenza	Recupera Password	Numeri utili

Dopo aver premuto "ENTRA" ti verrà chiesto di riattivare l'App.

Una volta completata l'attivazione non ti servirà più utilizzare CiviPass per il futuro.

Tutte le operazioni dispositive inserite, sia dall'App sia da PC, saranno autorizzate da CiviBank Online 2.0.

NR 35 Lun 10 age		♦ 854 D	
×	Riattiva app		
Compilazione			
Come riattivare la tua app	*	•	
Se hai cambiato smartphone o hai disin	stallato l'app o hai eseguito il reset, occorre riatti	vare l'APP	
Dopo aver installato l'app sul tuo dispositivo premi "Riattiva" per procedere con la riattivazione del servizio: ti verrà recapitato sul cellulare selezionato un codice di sicurezza e a seguire, se confermato, la password di attivazione della tua APP.			
RECAPITO CELLULARE			
333/*****17			
		RIATTIVA	
		- Contract of Contract	





Una volta premuto il pulsante "RIATTIVA", ti verrà recapitato un SMS sul numero di cellulare associato al tuo Internet Banking.

			Y NAME.
<u> </u>		Riattiva app	
	Compilazione	Riepilogo	
Confer	ma riattivazione dell'app		
RECAPIT	TO CELLULARE		
333/***	***17		
Inseris	ci il codice di reset		
Digita il c	odice di sicurezza ricevuto via S	MS per confermare il reset e ricevere la nu	ova password di attivazione.
INSER	ISCI IL CODICE RICEVI	UTO VIA SMS	
			Richiedi nuovo codice \rightarrow
	ANNULLA		AVANTI

Inserisci il codice che hai appena ricevuto:

La tua nuova App sarà attiva!







Premuto il tasto "ACCEDI" ti saranno chieste ancora una volta le credenziali User-ID e password.

Inserite le credenziali, seleziona il flag "RICORDAMI", come evidenziato di seguito, per memorizzare il codice utente ed accedere in futuro all'app in modo più agevole.

ncordami

Al momento del primo accesso acconsenti alla ricezione delle "NOTIFICHE" e abilita il "TOKEN VIRTUALE". Per poter utilizzare l'App è necessario consentire la ricezione delle notifiche.

	Attiva token virtuale	
Compliazione		
Abilita il tuo Token Virtuale!		
Per proseguire occorre attivare il Token V e imposta il Codice Autorizzativo (Pin) che Banking e da APP!	irtuale. Scegli un recapito cellulare su cui ti sar ti consentirà di autorizzare tutti gli accessi e li	à inviata una password di attivazione e operazioni disposte da Home
RECAPITO CELLULARE		
Come scegliere un Codice Autor	rizzativo sicuro	(j
Codice di sicurezza (6 caratter	"CiviBank online 2.0" vorrebbe inviarti delle	
CONFERMA CODICE AUTORIZZATIVO	notifiche Le notifiche possono includere avvisi,	
	suoni e badge icone configurabili in Impostazioni.	
	Consenti	
	Non consentire	AVANTI





A questo punto, ti verrà chiesto di scegliere un "CODICE AUTORIZZATIVO" (come avevi già fatto con CiviPass) che ti consentirà di autorizzare le tue operazioni attraverso il Token Virtuale. Il Codice Autorizzativo deve essere composto da 6 caratteri o numeri.

Qualora il dispositivo sia abilitato all'utilizzo della biometria (Impronta digitale o Face ID) potrai sostituire il codice autorizzativo con il fattore biometrico nei passaggi successivi.

09:36 Lun 10 a	po			♥ 35% ■
×		Attiva token vir	tuale	
с	Compilazione			
Abilita il tuo	• Token Virtuale!	•		•
Per proseguire e imposta il Co Banking e da A	occorre attivare il Token Virtua dice Autorizzativo (Pin) che ti o PP!	ale. Scegli un recapito cellul consentirà di autorizzare tutt	are su cui ti sarà inviata una pa i gli accessi e le operazioni dis	assword di attivazione poste da Home
RECAPITO CE	LLULARE			
333/****17				
		zativo sicuro		(j)
Codice di s	icurezza (6 caratteri)			6
CONFERMA C	ODICE AUTORIZZATIVO			
Ripeti codio	ce di sicurezza			
			AVANT	1





Premi avanti e riceverai un codice SMS: inserisci il codice di conferma che è ti stato inviato.

\leftarrow	Attiva token vi	rtuale
Compilazione	Riepilogo	
RECAPITO CELLULARE		•
Conferma attivazione		
Per confermare l'attivazione occo	orre inserire il codice ricevuto al recapito	indicato
INSERISCI IL CODICE F	RICEVUTO VIA SMS	
		Richiedi nuovo codice \rightarrow
		AVANTI
09-37 Lun 10 ago		\$355 D
09-37 Lun 10 ago	Attiva token vi	* *** *
Compilazione	Attiva token vi _{Riepilogo}	e soa e o Esito
Compilazione	Attiva token vi ^{Riepilogo} vato con successo!	⇔ 35% ∎) Ftuale Esito
Compliazione	Attiva token vi Riepilogo vato con successo!	⇔ 354 ∎ rtuale Esito
Compilazione Compilazione Token Virtuale atti Il tuo Token Virtuale è sta confermare le tue operaz dispositivo. Dal menu im utilizzare al posto del Co	Attiva token vi Riepilogo vato con successo! to attivato con successo! Potre cioni utilizzando il Codice Autore postazioni puoi attivare la biore dice Autorizzativo, per conferme	Esito ai accedere all'home banking e izzativo che hai scelto su questo hetria (ad esempio il fingerprint) che potrai hare i tuoi accessi e le tue operazioni!
Compilazione Compilazione Token Virtuale atti Il tuo Token Virtuale è sta confermare le tue operaz dispositivo. Dal menu im utilizzare al posto del Co	Attiva token vi Riepilogo Vato con successo! Attivato con successo! Attivato con successo! Potre ioni utilizzando il Codice Autor postazioni puoi attivare la biore dice Autorizzativo, per conferm	rtuale Esito





All'accesso dell'App accedi confermando la tua identità utilizzando il Codice Autorizzativo a 6 caratteri appena definito: clicca su "CONFERMA" e inserisci il "CODICE AUTORIZZATIVO".

09:38 Lun 10 ago		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	Civi	
Ciao, MICHELE		
Nascondi dati sensibili		
Conferma con token virtuale		
	•••	
CODICE AUTORIZZATIVO		
ANNULLA		CONFERMA

Hai appena effettuato il tuo primo accesso all'App CiviBank Online 2.0.





Attivazione riconoscimento biometrico

Se disponibile per il dispositivo, puoi abilitare il riconoscimento biometrico (Impronta Digitale oppure Face ID) cliccando il pulsante "ATTIVA" come illustrato di seguito. Nel caso non volessi farlo ora, potrai sempre abilitare tali funzioni successivamente.

	Civi 🚰 Bank	
	Conti	
	Totale saldo contabile 49.060,71 EUR	
CC CF TT	Riconoscimento biometrico	
Sa Sa	Attiva il riconoscimento biometrico per poter accedere all'applicazione tramite Face ID/Touch ID	RL RL
Lista Movimenti	Non mostrare più	Lista completa \rightarrow
18 -150,00 EUR	ANNULLA	a G
2020 PRELIEVI	ATTIVA	





Abilita il riconoscimento biometrico per entrambe le voci proposte.

Face/Touch ID	\$?
Impostazioni Touch ID	
Attivando il Touch ID potrai accedere all'app o autorizzare disposizioni più velocemen digitare il codice PIN.	te, senza
Potrai comunque disattivare l'accesso o l'autorizzazione tramite Touch ID in futuro da questa pagina	
STATO CORRENTE	
Accesso non attivo, utilizzo token virtuale non attivo	
Accesso con Touch ID	
Utilizzo token virtuale con Touch ID	

SCARICA l'informativa sul trattamento del dato biometrico cliccando sull'icona a forma di nuvola evidenziata (potrai inviartela a mezzo email e/o condividerla), **SPUNTA** la dichiarazione di presa visione e clicca su "AVANTI".







Conferma l'attivazione del riconoscimento biometrico per l'accesso utilizzando il Codice Autorizzativo a 6 caratteri che hai definito in precedenza.

<i>←</i>	Touch ID	
Compilazione	Riepliogo	
Conferma Touch ID		•
Attiva il riconoscimento biometrico	per poter accedere all'applicaz	ione tramite Touch ID.
Conferma con token virtuale		
ANNULLA		CONFERMA

Chiudi la schermata con il pulsante X in alto a sinistra, evidenziata dalla freccia nella seguente immagine, e procedi con l'attivazione del riconoscimento biometrico anche per il Token Virtuale.

09:42 Lun 10.ago		🗢 34% 🔳	
× 🔶	Touch ID		
Compilazione	Riepilogo	Esito	
Operazione effet successo!	tuata con		
Ora puoi accedere all'applicazione più velocemente tramite Touch ID.			
Se desideri disattivare il Touch ID puoi farlo andando in "Il mio profilo" > "Riconoscimento biometrico".			





Spunta quindi la voce "Utilizzo token virtuale con Touch ID" e ripeti gli stessi passaggi appena fatti per attivare l'Accesso con Touch ID.

09/43 Lun 10 ago	🗢 34% 🔳
Face/Touch ID	\$ ®
Impostazioni Touch ID	
Attivando il Touch ID potrai accedere all'app o autorizzare dispo digitare il codice PIN.	sizioni più velocemente, senza
Potrai comunque disattivare l'accesso o l'autorizzazione tramite questa pagina	Touch ID in futuro da
STATO CORRENTE	
Accesso attivo, utilizzo token virtuale non attivo	
Accesso con Touch ID	
Utilizzo token virtuale con Touch ID	

09:43 Lun 10 ago		국 34위를
×	Touch ID	
Compilazione		
Attiva Touch ID	•	•
Attiva il riconoscimento biomet	mico per poter confermare le operazion	ni tramite Touch ID.
		AVANTI





09/43 Lun 10 ago		 Statis ≥ 10
\leftarrow	Touch ID	
Compilazione	Riepilogo	
Conferma Touch ID	•	•
Attiva il riconoscimento biometrico	per poter confermare le opera	azioni tramite Touch ID.
Conferma con token virtuale		
ANNULLA		CONFERMA

Hai abilitato il riconoscimento biometrico anche per la conferma delle operazioni e sei pronto per utilizzare l'App!

Chiudi la schermata sempre con il pulsante X in alto a sinistra.

09:43 Lun 10 ago		🗢 34% #	
×	Touch ID		
Compilazione	Riepilogo	Esito	
Operazione effettuata c successo!	on		
Ora puoi confermare le tue opera	zioni più velocemente tramite To	uch ID.	
Se desideri disattivare il Touch ID puoi farlo andando in "Il mio profilo" > "Riconoscimento biometrico".			





Ora puoi navigare liberamente nell'app.

Siamo certi apprezzerai la nuova grafica e le nuove funzionalità offerte da CiviBank Online 2.0, molte caratteristiche sono state rese disponibili grazie ai commenti che abbiamo ricevuto da tutti i nostri clienti in questi mesi.

Ti ricordiamo che CiviBank Online 2.0 integra in un'unica App anche il token software per convalidare in piena sicurezza le operazioni dispositive con un semplice click, sia per la navigazione in App che per il browser web. Se finora hai utilizzato la secure call puoi rivolgerti alla tua filiale per il passaggio al token software.

Le principali funzioni consultative disponibili sono: saldi, movimenti, posizione titoli, finanziamenti, carte di pagamento, comunicazioni clientela. Funzioni dispositive: bonifici, ricariche prepagate e cellulari, bollo ACI, PagoPA, bollettini vari, Mav e Rav. L'attivazione della nuova App CiviBank online 2.0 ti consente di gestire in completa autonomia e semplicità il tuo conto in mobilità, anche senza l'utilizzo di un Pc.

Provala, usala, e facci sapere cosa ne pensi, se ti piace o anche se vorresti trovare ancora nuove funzioni, lasciaci un commento sullo store, ci aiuterà a migliorare per il futuro.





Modalità di accesso al servizio online

Puoi accedere al servizio web CiviBank Online mediante il sito internet www.civibank.it, nella sezione Accesso Area Clienti o dall'App dedicata che è stata appena attivata.

L'accesso avviene digitando la propria **User-ID** e la **password**, la successiva autenticazione forte viene eseguita mediante l'utilizzo dell'APP CiviBank Online 2.0, sia in modalità online che offline.

In caso di smarrimento, dimenticanza o errata digitazione per tre volte consecutive della password l'utenza

viene bloccata automaticamente per motivi di sicurezza.

Di seguito riportiamo le schermate e le operazioni da eseguire per accedere al proprio Internet Banking; a seconda dello stato di connessione del dispositivo mobile sono previsti due modalità di autenticazione.

Seleziona l'accesso dal menu "Accesso Area Clienti", seleziona il tasto "CiviBank Online" e inserisci le tue credenziali di accesso. Una volta inserite, saranno possibili due strade per autorizzare l'accesso al servizio:









Autenticazione online mediante codice "notifica push"

Se hai installato e attivato la App CiviBank Online 2.0, e sei connesso a internet, puoi selezionare la modalità "GENERA NOTIFICA".

GENERA NOTIFICA	GENERA QR CODE	
Se il tuo device è online ed è abilitato alla ricezione delle notific a portato mano: riceverai una notifica che ti consentirà, previa	che, per procedere con la Conferma dell'operazione, tieni il device autorizzazione, di proseguire con l'operazione.	
ATTENZIONE: Il device deve essere deve essere già configurato per ricevere le notifiche!		

Figura 1 - dispositivo mobile online – APP connessa ad internet

Tocca il pulsante "CONFERMA" e ti sarà inviata una notifica al dispositivo mobile sul quale è stata configurata l'App CiviBank Online 2.0; sul dispositivo dove si è premuto il tasto "CONFERMA" invece, la schermata diventerà come di seguito riportato (nel caso la notifica non venisse visualizzata, dovrai aprire





l'App, selezionare la voce "Token virtuale" in basso a destra e, successivamente "Autorizza Operazione". Ti ricordiamo di autorizzare il tuo telefono a ricevere le notifiche dall'App CiviBank Online 2.0).

AUTENTICAZIONE
Ti è stata inviata una notifica sull'APP. Per accedere verifica e conferma i dati che compaiono sull'APP.
Dopo la conferma sulla tua APP l'accesso all'area riservata avverrà automaticamente.
In attesa della presa visione della notifica
ANNULLA
ANNULLA CONFERMA

Riceverai una notifica sul tuo dispositivo mobile dal nome "Accesso da autorizzare". Premendo sulla notifica aprirai l'App, che ti chiederà l'inserimento del PIN AUTORIZZATIVO di 6 caratteri scelto in sede di attivazione, oppure l'accesso con impronta digitale / Touch ID / Face ID.

Conferma con token virtuale	
Usa la tua impronta.	zativo
ANNULLA	CONFERMA

L'applicazione a questo punto ti mostrerà una pagina riepilogativa dei dati di accesso da autorizzare.





10:29 Lun 12 ott			
×	Valida operaz	ione	
Autorizzare la seguente richiesta di accesso:			
DATA/ORA			
12/10/20 10.27			
INTESTATARIO CONTRATTO			
RIFIUTA		AUTORIZZA	

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





Autenticazione offline mediante "codice QR"

Qualora il dispositivo NON fosse connesso ad internet è necessario selezionare la modalità "GENERA QR CODE" riportata in alto a destra. (es. per indisponibilità di segnale 3G/4G/5G o di accesso ad internet).

AUTENTICAZIONE TRAMITE APP			
CENERA NOTIFICA	GENERA QR CODE		
Per procedere con la Conferma dell'operazione, inquadra il QRCODE 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			
rive™ pank			

Figura 2 - dispositivo mobile offline – No connessione internet

Aprire a questo punto l'APP CiviBank Online 2.0 e selezionare l'opzione "Token Virtuale" in basso a destra.











A questo punto verrà richiesto di inserire il codice autorizzativo di 6 caratteri oppure autenticarsi con l'impronta digitale / Touch ID / Face ID.

Fatto ciò, nella nuova schermata, bisogna selezionare la voce "Operazioni Offline" come riportato di seguito







A questo punto il tuo dispositivo attiverà la fotocamera. Inquadra il QR code presente sul monitor del tuo pc.

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

Utilizza l'App installata sul cellulare p	er completare l'operazione.	
INSERISCI IL CODICE GENERATO DALL'APP		•

Sul dispositivo visualizzerai una schermata riportante un codice monouso, come di seguito:



Tale codice deve essere immesso nella schermata del pc, proprio sotto il QR code che hai appena inquadrato, nello spazio di fianco alla scritta "INSERISCI IL CODICE GENERATO DALL'APP".

Una volta cliccato il tasto conferma, sotto allo spazio dove hai inserito il codice, si effettuerà l'accesso all'internet banking.





Riattivazione dell'APP

Nel caso in cui:

- sia necessario cambiare lo smartphone/tablet su cui è attiva la APP CiviBank Online 2.0
- sia stata disinstallata la APP dal dispositivo in uso
- nel caso in cui sia dimenticato il Codice Autorizzativo a 6 caratteri

è necessario procedere con il processo di riattivazione dell'app.

Occorre innanzitutto installare l'APP sul device che si intende utilizzare in futuro.

Il processo di riattivazione prevede che si utilizzi sempre la procedura descritta al paragrafo "Attivazione dell'APP CiviBank Online 2.0" a pagina 2 del presente manuale, selezionando il pulsante RIATTIVA. L'utente è invitato a seguire una procedura che richiede le stesse informazioni già dettagliate in precedenza.





Raccomandazioni e precisazioni inerenti alla sicurezza dei servizi online della banca

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

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 CiviBank Online 2.0 (precedentemente da 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.

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 64 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 CiviBank Online 2.0.

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 conoscono la. password dei clienti e non sono tenuti a chiederla in nessun contesto. Nessun operatore è autorizzato a sostituirsi al cliente.

Per aumentare la sicurezza, il sistema chiederà periodicamente di variare la password, si suggerisce di non memorizzare nelle funzioni di aiuto e memorizzazione che i browser propongono.

CiviBank non chiede ai propri clienti 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 inviare ai clienti email informative rimandando comunque l'utente all'accesso sicuro al 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 invitano i clienti a diffidare e a 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 <u>https://www.certfin.it/occhio-al-clic.html</u>

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

Assistenza telefonica Help Desk Numero Verde 800676328 (dall'estero +39 0514992094) è a disposizione ogni giorno (festivi compresi) 24 ore su 24. E-mail: tecsupport@csebo.it