

## INTERNET BANKING – SERVIZI BANCARI VIA INTERNET

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

**Denominazione e forma giuridica:** Banca di Cividale Società Per Azioni

**Sede legale:** Via Sen. Guglielmo Pelizzo, 8/1 – 33043 Cividale del Friuli (Udine).

**Telefono:** 0432 / 707111 **Fax:** 0432 / 730370

**Sito internet:** [www.civibank.it](http://www.civibank.it)

**E-mail** [servizioclienti@contogreen.it](mailto:servizioclienti@contogreen.it)

**Numero di iscrizione all’Albo Banca d’Italia:** Iscrizione all’Albo Banca d’Italia n. 5758.8.0 Codice ABI 5484.1

**Numero di Iscrizione al Registro delle imprese, Cod. fiscale e partita IVA** 00249360306

### CHE COS’È L’INTERNET BANKING

I Servizi Bancari via Internet sono il servizio di home banking di ContoGreen pensato per i consumatori. 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.

Ai Servizi Bancari via Internet si accede mediante il sito internet [www.civibank.it](http://www.civibank.it), nella sezione Accedi oppure dall’App 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 forte, cioè la verifica dell’identità del cliente attraverso due diverse funzionalità di sicurezza.

Il Servizio permette di visualizzare la propria situazione in tempo reale sui rapporti di cui si è intestatari, cointestatari o delegati. È possibile interrogare i saldi di ogni rapporto posseduto, consultare la lista delle ultime movimentazioni effettuate sui propri conti e visionare le scadenze future riferite ai rapporti intrattenuti con la Banca.

Attraverso i Servizi Bancari via Internet il Cliente può disporre pagamenti (bonifici, ricariche telefoniche o di carte prepagate, pagamento imposte o bollettini di vario genere).

L’accesso ai Servizi Bancari via Internet può avvenire attraverso il sito [www.civibank.it](http://www.civibank.it) o tramite l’App dedicata per smartphone e tablet.

Maggiori informazioni sul servizio e sulle modalità di accesso sono disponibili sul sito internet [www.civibank.it](http://www.civibank.it)

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 | GRATUITO |
|---|----------|

## 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 del Servizio. 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 7 (sette) 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.  |
| 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) che di disposizione (ad es. Bonifico, Ricariche cellulari), mentre la seconda permette solo funzioni di interrogazione. |