FOGLIO INFORMATIVO

online banking di Civibank ON

Decorrenza: 10 novembre 2026

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca di Cividale Società per Azioni (in forma abbreviata: **CiviBank S.p.A.**) - Società Benefit
Sede legale: Via Sen. Guglielmo Pelizzo, 8/1 – 33043 Cividale del Friuli (Udine).
Appartenente al Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano. Soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. – Südtiroler Sparkasse AG.
Sito internet: www.civibank.it e-mail: info@civibank.it PEC: info@cert.civibank.it
Telefono: 0432 / 707111 Fax: 0432 / 730370
Numero di iscrizione all'Albo Banca d'Italia: n. 5758 - Codice ABI 5484-1
Codice Fiscale e Numero di Iscrizione al Registro delle imprese della C.C.I.A.A. di Pordenone-Udine: 00249360306 - Partita IVA: 03179070218
Numero di iscrizione nel registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi: sezione D - D000477298
Aderente al "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi"
Aderente all' "Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie - ADR Conciliatore Bancario Finanziario" - Aderente all' "Arbitro Bancario Finanziario (ABF)" - Aderente all' "Arbitro per le controversie finanziarie (ACF)" – Aderente all' "Arbitro Assicurativo (AAS)"

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI

STRUTTURA E FUNZIONE ECONOMICA

L'online banking di Civibank ON è un servizio rivolto esclusivamente a consumatori attraverso il quale è possibile gestire in modo semplice e veloce i propri rapporti bancari. I clienti che hanno scelto l'online banking di Civibank ON potranno attivare il servizio

- in versione "solo informativo", che permette al cliente di accedere ai rapporti bancari in formalità informativa;
- in versione "standard", che permette la visualizzazione e consente anche di operare sui rapporti bancari, per esempio effettuare pagamenti di iniziativa del debitore (es. bonifici stipendi) ed incassi di iniziativa del creditore (riba, rid, sdd, mav), evidenzia gli esiti degli ordini impartiti in via telematica (es. pagati, impagati) nonché informazioni sui conti correnti (saldi e movimenti);
- in versione versione "standard + borsa italiana in tempo reale": questo servizio prevede in aggiunta al servizio standard di cui sopra la visualizzazione delle quotazioni di Milano in tempo reale.

Il Cliente per accedere al Servizio deve munirsi, a propria cura e spese, di un computer connesso alla Rete Internet ed in grado di accedere al sito Internet della Banca. Il servizio di online banking soddisfa gli attuali standard di sicurezza, tra i quali c'è anche la connessione crittografata 128bit tra banca e cliente e l'utilizzo del dispositivo di sicurezza ON ID e ON call.

SERVIZIO AIS

Il Servizio AIS prevede che il Cliente possa ottenere tramite la Banca le informazioni generali - comprensive di lista movimenti e saldi - riguardanti uno o più conti di pagamento, accessibili online, detenuti dal Cliente presso uno o più Altro Prestatore, con le modalità di seguito indicate. Il Cliente, nella funzionalità del Servizio AIS:
- accede ai conti di pagamento radicati presso Altri Prestatori presenti nella lista - tempo per tempo aggiornata - degli Altri Prestatori nei confronti dei quali la Banca abbia già attivato, in modalità sicura, il necessario collegamento informatico;
- provvede a selezionare l'Altro Prestatore di interesse ed indica uno o più conti di pagamento presso lo stesso detenuti di cui vuole aggregare le informazioni;
- esprime il proprio consenso a tale scelta, autorizzando la Banca a richiedere le informazioni relative ai conti di pagamento di cui al punto precedente, con una delle modalità di autenticazione previste dall'Altro Prestatore nei rapporti con il Cliente. La durata del consenso è di norma pari a 90 giorni, salvo diversa indicazione dell'Altro Prestatore, e fatte salvi eventuali aggiornamenti delle disposizioni normative. Il Cliente potrà in ogni istante revocare tale consenso e la Banca da tale momento non potrà acquisire e mettere a disposizione del Cliente le informazioni in relazione ai conti di pagamento.

La scadenza di ogni consenso prestato dal Cliente al fine di autorizzare la richiesta delle informazioni relative ai conti di pagamento presso terzi, interrompe la funzionalità medesima, fino all'acquisizione di un nuovo consenso.
Le informazioni in relazione ai conti di pagamento detenuti presso Altro Prestatore - che non comprendono i dati sensibili relativi ai pagamenti - sono messe a disposizione dalla Banca al Cliente così come pervenute dall'Altro Prestatore.

SERVIZIO PIS

Il Servizio PIS prevede che il Cliente possa inizializzare un ordine di pagamento relativamente ad uno o più conti di pagamento (a seconda delle possibilità tecniche messe a disposizione tempo per tempo dalla Banca) oggetto del Servizio AIS, con le seguenti modalità. Il Cliente:
- procede a selezionare, nella funzionalità del Servizio PIS, il conto di pagamento a valere sul quale intende inizializzare l'ordine di pagamento e la tipologia di pagamento da inizializzare; tale tipologia verrà selezionata da una lista, visibile all'interno del PIS, tempo per tempo aggiornata dalla Banca in base al collegamento informatico attivato con gli Altri Prestatori;
- dopo aver selezionato il conto di pagamento ed il tipo di pagamento che intende disporre, provvede a compilare con i dati necessari l'ordine di pagamento da inizializzare e successivamente procede all'autenticazione di tale ordine di pagamento tramite una delle modalità previste dall'Altro Prestatore;

- l'esecuzione dell'ordine di pagamento avviene con i limiti e modalità previsti dall'Altro Prestatore; la revoca della disposizione dell'ordine di pagamento avviene con i limiti e modalità previsti dalla normativa vigente in materia.

Le Credenziali di Altro Prestatore inserite dal Cliente per l'utilizzo del Servizio PIS sono trattate dalla Banca con modalità di trasmissione crittografata che non consente alla Banca stessa alcun accesso e conoscenza delle stesse; ciò al fine di preservarne integrità e riservatezza.

SERVIZIO SMS ALERTING

Se attivato, consente al Cliente di essere informato per ogni Ordine di pagamento e/o Operazione di prelievo di denaro contante sulla sua Carta di debito, tramite notifiche mediante il mezzo telematico scelto dal Cliente tra quelli tempo per tempo vigenti (ad es: sms, e-mail, App, ecc).

PRINCIPALI RISCHI TIPICI (GENERICI E SPECIFICI)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e canone del servizio) ove contrattualmente previsto;
- utilizzo fraudolento da parte di soggetti non autorizzati dei dati di accesso. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia di tali dati nonché la massima riservatezza nell'uso della Password.

OPERAZIONI CON PAESI TERZI AD ALTO RISCHIO E/O SOGGETTI A MISURE RESTRITTIVE/EMBARGHI

L'art. 25 comma 4-bis del D.Lgs. 231/2007 prevede che in presenza di operazioni che coinvolgono paesi terzi ad alto rischio, la banca è obbligata ad adottare misure di adeguata verifica rafforzata, che consistono nell'acquisizione di informazioni e documentazione aggiuntive sul cliente, sul titolare effettivo, sullo scopo e natura del rapporto, sulle motivazioni sottostanti l'operazione, sull'origine dei fondi, sulla situazione economico-patrimoniale del cliente e del titolare effettivo. In assenza di informazioni adeguate, la banca dovrà astenersi dall'eseguire l'operazione, come previsto dallo stesso D.Lgs. 231/2007 all'art. 42, comma 1.
Per "paesi terzi ad alto rischio" si intendono i Paesi non appartenenti all'Unione europea i cui ordinamenti presentano carenze strategiche nei rispettivi regimi nazionali di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, per come individuati dalla Commissione europea nell'esercizio dei poteri di cui agli articoli 9 e 64 della direttiva antiriciclaggio (UE) 2015/849 del Parlamento europeo.
Per "Paesi soggetti a misure restrittive/embarghi" si intendono quei paesi verso i quali lo Stato Italiano tramite il Comitato di Sicurezza Finanziaria e organismi sovranazionali quali la UE (Unione Europea) o il Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite, hanno emesso delle misure restrittive per contrastare l'attività degli Stati stessi, di individui o organizzazioni che minacciano la pace e la sicurezza internazionale.
Per "operazioni" si intendono le disposizioni in entrata (incassi) o in uscita (pagamento) da e verso i "paesi terzi ad alto rischio e/o soggetti a misure restrittive e/o embarghi" (es.bonifici, lettere di credito, garanzie, incasso contro documenti, assegni, dichiarazioni, ecc.).

CONDIZIONI ECONOMICHE

Online Banking di Civibank ON

Versione "solo informativo"
Il servizio permette al cliente di accedere ai rapporti bancari in formalità informativa

Costo messa a disposizione una tantum	0,00 €
Canone mensile	0,00 €
Costo di disattivazione una tantum	0,00 €
Canone mensile App di Civibank ON	0,00 €

Versione "standard"
Il servizio permette la visualizzazione e consente anche di operare sui rapporti bancari.

Costo messa a disposizione una tantum	0,00 €
Canone mensile [1]	2,00 €
Costo di disattivazione una tantum	0,00 €
Canone mensile App di Civibank ON	0,00 €

Versione "standard" + borsa italiana in tempo reale
Il servizio prevede in aggiunta la visualizzazione delle quotazioni di Milano in tempo reale.

Costo messa a disposizione una tantum	0,00 €
Canone mensile [2]	10,00 €
Costo di disattivazione una tantum	0,00 €
Canone mensile App di Civibank ON	0,00 €

[1] riduzione del 100% per titolari di Smart Card e Spark Card e di Conti Base, Platinum, Silver, Cristal, Spark, Invest, Basic, Active, Premium e Cristal Business e del 50% per titolari conto Bonus
[2] riduzione del 25% per titolari di Conti Cristal XL e del 50% per titolari di Conti Cristal XXL

dispositivo di sicurezza "ON ID"

attivazione del servizio	0,00 €
disattivazione del servizio	0,00 €
canone annuale	0,00 €

dispositivo di sicurezza "ON call" [1],[2]

attivazione del servizio	0,00 €
richiesta di cambio numero cellulare	0,00 €
disattivazione del servizio	0,00 €
canone annuale	0,00 €
costo per chiamata [3]	0,00 €

[1] per ogni contratto di online banking è possibile attivare contemporaneamente un solo dispositivo di sicurezza
[2] il dispositivo di sicurezza "ON call" funziona esclusivamente con un numero cellulare di un gestore telefonico italiano
[3] non inclusi eventuali costi previsti dal gestore di telefonia nel contratto del cliente

SERVIZIO SMS ALERTING

Comunicazioni via SMS:	gratuito
Comunicazioni via E-Mail:	gratuito

[1] per ogni contratto di online banking è possibile attivare contemporaneamente un solo dispositivo di sicurezza

REQUISITI TECNOLOGICI MINIMI E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Sono i requisiti tecnologici messi a disposizione e sempre aggiornati sulla pagina Web di accesso al servizio stesso e che il cliente si impegna ad osservare.

CUT OFF'S (ORARIO LIMITE DI ELABORAZIONE

Online Banking di Civibank ON = ore 16.30

SERVIZIO AIS E SERVIZIO PIS

Canone mensile Servizio Informazione sui Conti di Pagamento (AIS):	0,00 €
Canone mensile Servizio Disposizione di Ordini di Pagamento (PIS):	0,00 €

RECESSO, RECLAMI E DEFINIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Recesso dal contratto

Le parti hanno facoltà di recedere dal contratto in qualunque momento, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno e osservando un preavviso di almeno otto giorni.

Recesso dai contratti a distanza conclusi mediante un'interfaccia on-line

Per i contratti a distanza conclusi mediante un'interfaccia on-line (cioè online banking privati, sia in versione web che applicazione della banca, nonché con servizio di vendita a distanza/remote selling), il cliente può recedere dal contratto utilizzando anche la funzione di recesso prevista nell'online banking privati.
Tale funzione di recesso consente al cliente di inviare online alla Banca la richiesta di recesso.
Il cliente può recedere dal contratto mediante l'opzione di "Recesso" accessibile nella sezione "I tuoi rapporti" prevista nell'Area Personale.
Il cliente può recedere dal contratto concluso a distanza tramite le funzioni di recesso previste nell'online banking privati entro quattordici (14) giorni di calendario, decorrenti dalla data della conclusione del contratto a distanza, senza penali e senza l'indicazione di un motivo, salvo le eventuali spese previste in contratto per le operazioni effettivamente eseguite dal cliente durante il periodo di recesso.
L'esercizio del diritto di recesso comporta, ove applicabile, la risoluzione automatica degli eventuali contratti accessori collegati.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

n. 30 giorni lavorativi

Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca di Cividale S.P.A. Via Sen. Guglielmo Pelizzo, 8/1 - 33043 Cividale del Friuli, o tramite e-mail all'indirizzo *ufficioreclami@civibank.it* ovvero con posta certificata PEC all'indirizzo *ufficioreclami@cert.civibank.it*, oppure compilando il relativo modulo presente alla voce Reclamo sul proprio Sito Internet, che risponde nei termini previsti dalla normativa di riferimento, attualmente di 60 giorni. Per i servizi di pagamento, attualmente i termini di risposta sono di 15 giorni lavorativi. Qualora non fosse possibile rispondere entro il termine previsto, la Banca di Cividale invierà una lettera interlocutoria, precisando i motivi del ritardo ed indicando il termine entro il quale si impegna a rispondere al cliente, termine che non può superare i 35 giorni lavorativi.
Se il Cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro i termini di cui sopra, può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF)* presso la Banca d'Italia per controversie relative ad operazioni e servizi bancari con l'esclusione dei servizi di investimento o accessori. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it*, recarsi presso una Filiale della Banca d'Italia oppure chiedere alla Banca.

Mediazione obbligatoria

Chi intende agire in giudizio relativamente a controversie sorte in materia di contratti bancari, finanziari ed assicurativi ha l'obbligo, ai sensi dell'art. 5 D.Lgs. 28/2010 e quale condizione di procedibilità, di esperire un preventivo tentativo di conciliazione (procedimento di mediazione) innanzi ad uno degli Organismi previsti dalla normativa o iscritti nel Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia.

LEGENDA

Login: Fase di autentificazione che avviene attraverso l'inserimento dei dati di accesso. L'opposto del login è il logout, detto anche "chiudi sessione", fase che si consiglia di eseguire ogni talvolta si desideri uscire dal servizio.
Dati di accesso: A seconda dell'applicazione, al cliente vengono richieste diverse informazioni. Mentre il codice Azienda ovvero il codice utente rappresenta un codice univoco assegnato al cliente, la password ovvero il codice PIN sono necessari nell'ambito della conferma e certificazione durante l'apertura della sessione. Gli ultimi due codici sono costituiti da una sequenza segreta di caratteri, costituta da caratteri alfanumerici (lettere e/o numeri).
Dispositivo di sicurezza: I dispositivi di sicurezza ON ID e ON call generano codici (OTP One Time Password) non riutilizzabili e impedisce chiunque non ne sia fisicamente in possesso di eseguire disposizioni.
Altro Prestatore: un Prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto diverso dalla Banca, presso cui il Cliente detiene uno o più conti di pagamento (di cui vuole aggregare le informazioni e sui quali intende far valere disposizioni di ordini di pagamento).
Beneficiario: una persona fisica o giuridica che è il destinatario previsto dei fondi che sono stati oggetto di un'operazione di pagamento.
Conto di Pagamento: un conto utilizzato per operazioni di pagamento.
Credenziali Altro Prestatore: credenziali informatiche rilasciate da Altro Prestatore che consentono al Cliente di accedere ed utilizzare online i conti di pagamento preso lo stesso intrattenuti.
Disposizione di Ordini di Pagamento: l'ordine di pagamento disposto su richiesta del Cliente relativamente a un Conto di Pagamento radicato presso un Altro Prestatore.
Operazione di pagamento: l'atto, disposto dal pagatore o per suo conto o dal beneficiario, di collocare, trasferire o ritirare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra il pagatore e il beneficiario.
Ordine di Pagamento: un ordine al Prestatore di Servizi di Pagamento di eseguire un'operazione di pagamento.
Pagatore: il Cliente o altra persona fisica o giuridica titolare di un Conto di Pagamento dal quale viene impartito un ordine di pagamento o una Disposizione di Ordine di Pagamento ovvero, ove non vi sia un Conto di Pagamento, la persona fisica o giuridica che impartisce un ordine di pagamento.
Prestatore di Servizi di Pagamento: le Banche, gli enti creditizi e le altre persone fisiche e giuridiche di cui all'Art. 1 della Direttiva (UE) 2015/2366.
Prestatore del Servizio di Pagamento di disposizione di ordini di pagamento: offre un servizio online per la disposizione di un Ordine di Pagamento su richiesta del Cliente relativamente a un conto di pagamento detenuto presso un altro Prestatore di Servizi di Pagamento accessibile online.
Prestatore del Servizio di Pagamento di informazione sui Conti: offre un servizio a distanza che fornisce informazioni consolidate relativamente a uno o più conti di pagamento detenuti dal Cliente presso un altro Prestatore di Servizi di Pagamento o presso più Prestatori di Servizi di Pagamento accessibili online.
Prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto: un prestatore di servizi di pagamento che fornisce e amministra un conto di pagamento per un pagatore.
Servizio AIS (Account Information Service): il servizio che fornisce al Cliente la possibilità di poter usufruire della funzionalità che fornisce informazioni aggregate e consolidate relativamente ad uno o più conti di pagamento, accessibili online, detenuti dal Cliente presso uno o più Altro Prestatore.
Servizio PIS (Payment Initiation Service): il servizio che fornisce al Cliente la possibilità di poter usufruire della funzionalità che permette al Cliente di disporre un ordine di pagamento a valere sui conti di pagamento accessibili online, già oggetto del Servizio AIS.