FOGLIO INFORMATIVO

SERVIZIO SMS ALERTING

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)"

CHE COS'E' L'SMS ALERTING

Il servizio di messaggi di Alert tramite SMS e/o e-mail e/o tramite altri canali di comunicazione tempo per tempo utilizzati dalla Banca avvisa istantaneamente il cliente ogni volta che vengono effettuate le seguenti operazioni dispositive:
- Prelievi effettuati tramite carta di debito sul circuito internazionale Maestro
- Pagamenti POS effettuati tramite carta di debito sul circuito internazionale Maestro e con la funzione contactless
- Pagamenti e prelievi dal conto effettuati tramite il Servizio di Self 24h
- Ordini dispositivi eseguiti tramite il Servizio di Internet Banking.

L'attivazione del servizio di messaggi di Alert di sicurezza avviene a fronte dell'indicazione da parte del Cliente del numero di telefono cellulare o dell'indirizzo di posta elettronica o del recapito collegato al canale di comunicazione tempo per tempo utilizzato dalla Banca.
Il servizio si riferisce a tutte le disposizioni effettuate tramite le carte di debito su circuito Maestro di cui il richiedente è titolare, sututti i rapporti di conto corrente collegati all'Internet banking e tramite il Servizio Self 24h intestato al richiedente.

Il Servizio SMS Alerting, una volta attivato, prevede l'invio al Cliente da parte della Banca, mediante il mezzo telematico scelto dal Cliente, di comunicazioni contenenti i dati necessari all'identificazione dell'Ordine di pagamento e/o dell'Operazione di prelievo di denaro contante.
Il Cliente ha l'obbligo di verificare la correttezza dei dati indicati nella comunicazione e, in caso di transazioni sospette, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione alla Banca, in modo da poter predisporre il necessario blocco dei corrispondenti servizi.
In caso di accesso indebito, smarrimento, furto del telefono cellulare o della carta SIM, di accesso indebito o uso indebito dell'indirizzo di posta elettronica o simili, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione alla Banca.

Sono in ogni caso applicabili le norme relative ai rispettivi contratti a suo tempo stipulati dal Cliente con la Banca per i servizi bancari di conto corrente, Internet Banking, carta di debito e Self 24h.

Il Cliente ha l'obbligo di segnalare tempestivamente alla Banca eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare e/o dell'indirizzo di posta elettronica e/o di qualsiasi altro dato relativo al canale di comunicazione tempo per tempo utilizzato dalla Banca, a cui il Servizio di messaggistica è strettamente collegato. Pertanto, nel caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico e/o dell'indirizzo di posta elettronica e/o di altro contatto collegato al canale di comunicazione tempo per tempo reso disponibile dalla Banca, il Servizio sarà fruito dal cessionario, sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente cedente.
Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente alla Banca eventuali variazioni di residenza/sede legale, domicilio, indirizzo e-mail, numero di telefono, e/o di ogni altro recapito e dato comunicato in precedenza.

Principali rischi connessi al Servizio di SMS Alerting

- Rischi connessi alla conservazione della Chiave Pubblica e della Chiave Privata che, se entrati in possesso di terzi estranei per qualsiasi ragione, potrebbero consentire di acquisire i dati biometrici del Cliente sopra elencati nonché modificare o falsificare il Documento Informatico.
- Rischi connessi al mancato o difettoso funzionamento del Servizio per motivi tecnici, di sicurezza, caso fortuito o forza maggiore.
- Ritardo o mancata esecuzione delle operazioni oggetto del Servizio per motivi tecnici o di forza maggiore anche non imputabili alla Banca di Cividale.
- Rischi connessi all'utilizzo di sistemi telematici per la trasmissione dei propri dati.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Spese per invio SMS	€ 0,00
Spese per invio E-mail	€ 0,00

RECESSO, RECLAMI E DEFINIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Recesso dal contratto
Il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese. La Banca può recedere dal contratto con un preavviso di due mesi.

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

Canali Telematici	Si intende i canali digitali alternativi al supporto cartaceo (quali, a titolo esemplificativo, la posta elettronica, app per mobile, internet, ecc.) tempo per tempo messi a disposizione della Banca ed utilizzabili per la fruizione dei Servizi oggetto del presente contratto. Rientra nei Canali Telematici l'invio all'indirizzo di posta elettronica del Cliente di un link di accesso ad una sessione riservata e temporanea tramite la quale il Cliente può prendere visione ed acquisire su supporto durevole la documentazione di cui sopra, sottoscrivere la stessa mediante firma digitale e ritrasmettere automaticamente alla Banca le disposizioni/ dichiarazioni/moduli così sottoscritti. I documenti trasmessi al Cliente e quelli dallo stesso sottoscritti sono comunque messi a disposizione da parte della Banca anche mediante caricamento nell'internet banking del Cliente. L'utilizzo dei Canali Telematici è subordinato all'avvenuta acquisizione del consenso del Cliente al loro utilizzo quale supporto durevole non cartaceo.
Firma digitale	Si intende un particolare tipo di firma elettronica avanzata basato su di un certificato qualificato e un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al relativo titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.
Servizio Self 24h	Servizio che consente al titolare di una carta di debito e/o carta di pagamento di accedere presso gli sportelli automatici installati dalla Banca, digitando un codice PIN segreto, alle funzioni informative e dispositive a valere sul conto corrente e/o conto di pagamento nonché, ove possibile, sui propri rapporti diretti e/o cointestati con firma disgiunta, e/o effettuare ogni altra operazione resa disponibile dalla Banca.
Supporto durevole	Si intende qualsiasi strumento che permetta al Cliente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni.

Tecniche di comunicazione a distanza	Si intendono tecniche di contatto con il Cliente, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del Cliente e della Banca di Cividale o di un incaricato di quest'ultima.