

**INFORMATIVA PRIVACY ai sensi degli art. 13 -14 GDPR  
In relazione al trattamento dei dati personali per APP CIVIBANK ONLINE 2.0**

Banca di Cividale Spa, anche Civibank, in qualità di titolare del trattamento, Le fornisce alcune informazioni relative al trattamento dei suoi dati personali in relazione al download e all'utilizzo dell'APP "CiviBank on line 2.0".

L'App è stata sviluppata da **Links Management and Technology S.p.A.** con sede in **Lecce**, via **R. Scotellaro n. 55**, P.I. **03351210756**, soggetto nominato ai sensi dell'art. 28 del GDPR Responsabile Esterno del trattamento dei dati.

**Titolare del trattamento e il Responsabile della protezione dei dati (DPO)**

L'utilizzo dell'App può richiedere il trattamento di dati relativi a persone identificate o identificabili.

Il Titolare del trattamento è CiviBank - BANCA DI CIVIDALE S.p.A. - Società Benefit - Appartenente al Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano, iscritto all'Albo dei gruppi Bancari, Soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. – Südtiroler CiviBank AG (la "Banca" o il "Titolare"), con sede in via Sen. Guglielmo Pelizzo, nr. 8-1, 33043 Cividale del Friuli (UD).

Il Titolare ha inoltre nominato un Responsabile della protezione dei dati ("**Data Protection Officer**" o "**DPO**"), che Lei potrà contattare per l'esercizio dei suoi diritti, nonché per ricevere qualsiasi informazione sugli stessi e/o alla presente informativa, scrivendo a:

- BANCA DI CIVIDALE SpA, via Sen. Guglielmo Pelizzo, nr. 8-1, 33043 Cividale del Friuli (UD)  
Att.ne **Data Protection Officer**
- inviando una e-mail all'indirizzo: [DPO@civibank.it](mailto:DPO@civibank.it);
- inviando un messaggio di posta elettronica certificata all'indirizzo PEC: [DPO@cert.cvibank.it](mailto:DPO@cert.cvibank.it)

**Finalità e modalità del trattamento**

I suoi dati personali verranno utilizzati, esclusivamente per le finalità connesse all'attivazione e all'utilizzo dell'App "CiviBank ON" (ad es.: acquisizione delle informazioni sul modello del telefono, sul sistema operativo utilizzato, il numero di telefono ecc.).

Il conferimento dei dati personali non richiede il consenso degli interessati ma il rifiuto a fornirli può comportare l'impossibilità di prestare il servizio richiesto.

Per consentire l'attivazione e l'utilizzo dell'App, ed esclusivamente per motivi connessi alla necessità di erogazione del servizio l'utente dovrà accettare di rendere disponibili alcune risorse del dispositivo mobile all'App stessa. Nello specifico:

- fotocamera per poter operare da PC anche in modalità offline;
- foto, multimedia e file sul dispositivo qualora il cliente desideri autonomamente salvare in locale file
- posizione qualora il cliente desideri localizzare le filiali o gli atm della Banca e fornire informazioni utili ad arricchire ed ottimizzare le valutazioni di rischio fatte a sua maggiore tutela dal sistema antifrode;
- spazio di archiviazione per la necessaria registrazione dei file riguardanti l'app;
- altro necessario al funzionamento dell'APP stessa (accesso di rete completo; flash, informazioni sul dispositivo e sul sistema operativo installato)

Ricordiamo che il conferimento dei dati è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto all'accesso di

specifiche risorse, informazioni o funzionalità del dispositivo, sopra descritte, anche successivamente all'installazione può impedire il funzionamento di determinati servizi previsti dalla APP anche nelle sue successive versioni. L'utente può sempre visualizzare e rimuovere selettivamente tali autorizzazioni mediante le funzioni del dispositivo in uso.

La Banca, per fini statistici, potrà raccogliere informazioni anonime relative al numero di utenti che hanno effettuato il download dell'App e ne sono utilizzatori. Per tale finalità non è richiesto il Suo consenso.

Non è richiesto il consenso al trattamento dei dati nei casi in cui questo sia effettuato per obblighi di legge, per eseguire obblighi derivanti dal rapporto contrattuale o per dar corso ad esplicite richieste dell'interessato.

### **Notifica push**

L'App di CiviBank ON e l'online banking di CiviBank ON offrono delle funzionalità che eseguono l'invio di messaggistica istantanea grazie alla quale il messaggio perviene al destinatario senza che questo debba effettuare un'operazione di scaricamento (la cosiddetta "notifica push").

La notifica push viene utilizzata sia per finalità contrattuali (ad esempio per notificare la richiesta di accesso all'applicazione tramite ON ID o per notificare la presenza di un documento da firmare a distanza), sia per proporre attraverso la geolocalizzazione una copertura assicurativa in determinate condizioni (vicinanza a determinate strutture legate alla tipologia di copertura).

Il servizio di notifica push, nel caso di sistema operativo iOS, viene attivato a seguito di un'autorizzazione fornita dall'utente, attraverso la scelta dell'opzione "Consenti" al momento dell'installazione dell'App di CiviBank ON; nel caso invece del sistema operativo Android, l'attivazione viene effettuata automaticamente al momento dell'installazione dell'App di CiviBank ON. In ogni momento l'utente può comunque attivare o disattivare il servizio di notifica push accedendo all'apposita sezione dei permessi dell'App di CiviBank ON.

### **Geolocalizzazione**

L'App di CiviBank ON e l'online banking di CiviBank ON offrono delle funzionalità che possono acquisire dati relativi alla posizione geografica dell'utente (GPS, Wi-Fi, rete GSM). La raccolta di tali dati permette di inviare al cliente una notifica push con una proposta di copertura assicurativa in determinate condizioni (vicinanza a determinate strutture legate alla tipologia di copertura); inoltre consente l'utilizzo del servizio di localizzazione degli ATM e delle filiali più vicine alla posizione geografica dell'utente e di calcolarne il percorso più veloce per raggiungerli.

Tali servizi vengono attivati a seguito di un'autorizzazione fornita dall'utente, attraverso la scelta dell'opzione "Consenti" al momento dell'installazione dell'App di CiviBank ON. I dati sono raccolti solo quando l'Applicazione o il sito sono in uso.

In ogni momento l'utente può comunque attivare o disattivare i servizi di geolocalizzazione accedendo all'apposita sezione dei permessi dell'App di CiviBank ON. Mediante la disattivazione del servizio di geolocalizzazione, viene disattivato automaticamente l'invio della notifica push relativa alla proposta di copertura assicurativa. Il sistema non esegue alcuna storizzazione del dato di geolocalizzazione, impedendo sia una visione continuativa della posizione dell'utente sia un'eventuale ricostruzione dei relativi percorsi.

### **Assistente Virtuale**

L'App di CiviBank ON offre la possibilità di usufruire dell'Assistente Virtuale (*Marion*), ovvero una funzione che consente di eseguire alcune transazioni informative (es. saldo conto

corrente) e dispositive (es. bonifico) con inserimento dei comandi tramite tastiera o microfono, assistiti da un operatore virtuale che dialoga con il cliente guidandolo fino alla completa esecuzione dell'operazione.

La finalità del trattamento è consentire l'esecuzione delle attività richieste dall'interessato all'Assistente Virtuale (i.e. richiesta saldo, lista movimenti, bonifico, ricarica cellulare) sia attraverso il testo digitato sulla tastiera sia attraverso decodificazione del parlato in testo scritto che viene poi utilizzato per determinare le azioni dell'assistente.

Tale servizio può essere attivato esclusivamente su iniziativa del cliente, mediante clic sull'apposita icona di *Marion* presente sulla Home Page della App di CiviBank. Per effettuare l'interazione con *Marion* tramite voce, è necessario da parte del cliente fornire apposito ed esplicito consenso all'utilizzo del microfono del proprio telefono cellulare per permetterne l'interazione con l'App di CiviBank ON, consenso che viene richiesto al primo utilizzo dell'Assistente Virtuale e che può essere revocato in qualsiasi momento sia attraverso le impostazioni della App di CiviBank sia attraverso le impostazioni del proprio device. Si precisa comunque che, in caso di utilizzo di comandi vocali, nessuna registrazione viene trasferita verso il motore dell'Assistente Virtuale e la conversione dell'audio in testo viene svolta dal sistema operativo dello smartphone dell'utente.

Si precisa inoltre che:

- nessuna informazione classificabile come dato personale inerente alla conversazione è conservata dai sistemi utilizzati per rendere il servizio;
- la sicurezza delle informazioni è garantita da apposta cifratura end-to-end;
- i dati relativi alle conversazioni (sia testuali che vocali) con l'Assistente Virtuale sono automaticamente mascherati;
- la Banca non può accedere ai dati conservati sul device del cliente;
- anche i dati conservati sui server della App sono mascherati e quindi in caso di eventuali accessi da parte della Banca o di terzi su tali dati non sarà possibile identificare il cliente;
- le trascrizioni delle conversazioni prive di ogni dato personale del cliente potranno esser conservate su server in cloud localizzati anche fuori dalla UE; per quanto le trascrizioni siano prive di dati personali, il trasferimento sarà eseguito sulla base delle garanzie previste dalla normativa privacy applicabile.

### **Modalità di trattamento**

Il trattamento avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità suddette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati stessi. Il titolare tratta i Dati personali dei Clienti adottando le opportune misure di sicurezza volte ad impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzata dei dati personali.

Si informa che nel caso in cui vengano riportati link o altri collegamenti a contenuti esterni alle App, la Banca non può esercitare alcun controllo sul contenuto degli stessi. Si consiglia pertanto di fare riferimento, per quanto inerisce al trattamento dei dati personali, alle privacy policy previste dai siti interessati.

### **Periodo di conservazione dei dati**

I dati personali sono trattati per il solo tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.

### **Diritti degli interessati**

I soggetti cui si riferiscono i dati personali, eventualmente raccolti nelle predette sezioni specifiche, hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica ai sensi dell'art. 16 del GDPR. L'interessato ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, nonché di opporsi in ogni caso al loro trattamento ai sensi dell'art. 21 del GDPR.

L'interessato potrà inoltre proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali qualora ritenesse che il trattamento dei propri dati personali sia effettuato dal Titolare in violazione del Regolamento e/o della normativa applicabile, senza che ciò precluda il diritto di ricorrere in ogni altra sede amministrativa o giurisdizionale.

In qualsiasi momento si potrà facilmente interrompere tutta la raccolta di informazioni da parte dell'App disinstallando l'applicazione stessa.

30 giugno 2023