FOGLIO INFORMATIVO

SERVIZIO REMOTE SELLING

Decorrenza: 10 novembre 2026

CiviBank
GRUPPO SPARKASSE

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' IL REMOTE SELLING

La Banca di Cividale ha intrapreso un processo di dematerializzazione della documentazione contrattuale denominato "**Remote Selling**" che consente di stipulare contratti e sottoscrivere la modulistica correlata ad operazioni bancarie e finanziarie in formato elettronico a distanza a mezzo del supporto web in forma di Documenti Informatici.

Nell'ambito del Remote Selling è possibile utilizzare Documenti Informatici al posto di documenti cartacei. I Documenti Informatici, con la stessa valenza di quelli cartacei, abilitano la gestione dei servizi e dei prodotti offerti dalla Banca di Cividale ed attestano l'identità e la volontà del Cliente che ne richiede l'esecuzione.

Il Remote Selling - oltre a favorire la tutela dell'ambiente evitando di utilizzare ingenti quantitativi di carta – permette di tracciare elettronicamente ogni fase relativa alla stipula dei Documenti Informatici, nel pieno rispetto della normativa che regola i rapporti tra la Banca di Cividale ed il Cliente.

Nell'ambito del Remote Selling, la Banca di Cividale ha previsto che il Cliente possa sottoscrivere i Documenti Informatici mediante l'utilizzo di una Firma Digitale Remota conforme alla disciplina prevista dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dalle Regole Tecniche.

Il Cliente potrà richiedere alla Banca di Cividale ogni informazione ritenga utile circa il processo di Remote Selling. In ogni caso, il Cliente potrà richiedere la consegna di una copia cartacea dei Documenti Informatici ed avrà il diritto di ricevere una copia dei Documenti Informatici in forma di documento informatico.

La Firma Digitale Remota che la Banca di Cividale mette a disposizione dei Clienti per la sottoscrizione dei Documenti Informatici:

(a) è rilasciata da TI Trust Technologies S.r.l. (di seguito "TITT"), società del Gruppo TIM (Telecom Italia Mobile), che opera in qualità di ente certificatore accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale;

(b) consente di sottoscrivere anche i Documenti Informatici per la cui validità la legge richieda la forma scritta;

(c) consente di sottoscrivere esclusivamente via web i Documenti Informatici proposti dalla Banca di Cividale nelle apposite sezioni dei portali online di proprietà della Banca di Cividale relativamente ai prodotti e servizi tempo per tempo resi disponibili all'acquisto da remoto (di seguito, i **"Portali"**);

(d) è un tipo di Firma Digitale con la quale il Cliente, anche al di fuori delle filiali della Banca di Cividale e ove disponga di un dispositivo elettronico che consenta di visualizzare e interagire con il sistema dedicato alla Firma Digitale Remota sui Portali, di un dispositivo telefonico portatile e di una connessione web, può sottoscrivere i Documenti Informatici.

A ciascun Documento Informatico sottoscritto mediante la Firma Digitale Remota viene apposta una c.d. "marca temporale", che ne rende certa la data di sottoscrizione.

Al fine di poter usufruire della Firma Digitale Remota il Cliente deve perfezionare un processo telematico all'interno di una sezione dedicata alla quale si accede da uno dei Portali.
Per completare tale processo è necessario, tra l'altro:

(a) perfezionare la procedura di identificazione;

(b) sottoscrivere le condizioni di utilizzo della Firma Digitale Remota con TITT;

(c) richiedere il prodotto/servizio offerto online.

Si precisa che:

(i) la procedura di identificazione si riterrà perfezionata solo dopo che la Banca di Cividale avrà verificato di aver correttamente ricevuto tutti i dati e le informazioni richieste al Cliente, in particolare, senza limitazione, in relazione all'adeguata verifica del Cliente;

(ii) il prodotto/servizio richiesto online dal Cliente sarà attivato solo a seguito della positiva conclusione delle verifiche di cui al precedente paragrafo (i) e la concessione della Firma Digitale Remota.

Il Cliente, ottenuto la Firma Digitale Remota emesso da TITT, potrà sottoscrivere per tutta la validità del medesimo i contratti relativi a prodotti e servizi dalla Banca di Cividale o intermediati da quest'ultima e resi disponibili per l'acquisto a distanza tramite i Portali. La validità del rapporto contrattuale fra il Cliente e la Banca di Cividale o ente terzo rimane valido ed efficacie anche una volta scaduta la Firma Digitale Remota ma in tal caso non potranno essere sottoscritti ulteriori contratti o disposizioni se non previo rinnovo della Firma Digitale Remota.

Il servizio di Firma Digitale Remota verrà fornito da TITT che in qualità di ente certificatore è titolare dei dispositivi sicuri idonei per generare la coppia di chiavi crittografiche per consentire al Cliente di sottoscrivere i Documenti Informatici. A tal fine, il Cliente dovrà sottoscrivere le condizioni di utilizzo di TITT per ottenere ed utilizzare la propria Firma Digitale Remota.

Ulteriori informazioni relative alle specifiche tecniche del processo di dematerializzazione nonché all'utilizzo della Firma Digitale Remota sono disponibili sul sito internet del certificatore www.trusttechnologies.it

Principali rischi connessi al Servizio "Remote Selling"

- 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.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Spese per il Remote Selling:	€ 0,00

Spese per ristampe e stampe dei Documenti Informativi allo sportello: saranno addebitate al Cliente le spese previste dal Foglio Informativo del conto corrente intitolato al Cliente nonché dal Foglio Informativo sulle operazioni non rientranti in un contratto quadro, disponibili presso le filiali della Banca di Cividale e sul sito www.civibank.it

RECESSO, RECLAMI E DEFINIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Recesso dal contratto
Al Cliente spetta la facoltà di recedere dal Servizio Remote Selling in caso di qualsiasi forma di compromissione, debitamente circostanziata, della chiave privata o della sua segretezza, di cui sia venuto a conoscenza.

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

Chiave Privata	indica la chiave della coppia utilizzata nel processo di sottoscrizione di un Documento Informatico da parte del Cliente.
Chiave Pubblica	indica la chiave utilizzata dalla Banca di Cividale (o da una società da essa incaricata) ai fini della verifica della Firma Digitale.
Codice dell'Amministrazione Digitale	Indica il Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche ed integrazioni.
Documento Informatico	Indica, ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale, la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Firma Digitale	Firma Elettronica Qualificata basata su un certificato digitale e su un sistema di chiavi crittografiche, una Chiave Pubblica e una Chiave Privata, correlate tra loro, che consente al 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.
Firma Digitale Remota	La Firma Digitale Remota è una tipologia di Firma Digitale, accessibile via internet, nel quale la chiave privata del firmatario viene conservata assieme al certificato di firma, all'interno di un server remoto sicuro (basato su un HSM - Hardware Security Module) da parte di un certificatore accreditato. Il firmatario viene identificato dal servizio e autorizza l'apposizione della firma tramite un meccanismo di sicurezza.
Giorno Lavorativo	Indica un giorno in cui gli sportelli della Banca di Cividale sono aperti al pubblico.
Regole Tecniche	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013 avente ad oggetto le regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2 e 71, e successive modifiche ed integrazioni.