

# LA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA SU TABLET

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'operatività della Banca con i suoi Clienti normalmente si avvale dell'utilizzo di documenti cartacei; detti documenti:

- abilitano l'attivazione e la gestione dei servizi e dei prodotti offerti dalla Banca;
- certificano l'acquisizione dei dati relativi sia alle operazioni richieste sia al Cliente che ne richiede l'esecuzione.

Per alcuni tipi di operazione è oggi possibile, avvalendosi delle possibilità che la legge italiana consente, **utilizzare i "documenti informatici" al posto di quelli cartacei.**

L'utilizzo di "documenti informatici", in sostituzione di quelli cartacei, è possibile grazie ad una tecnologia innovativa che permette ai Clienti di compilare, laddove richiesto, i "documenti" su uno speciale schermo (di seguito il "tablet") e di firmarli sul medesimo facendo uso di un'apposita penna che consente di apporre la propria firma, in modalità "elettronica", conformemente a quanto avviene per l'apposizione di una firma autografa tradizionale.

Questa nuova modalità di firma è attualmente prevista per specifiche operazioni di sportello e, nel rispetto della normativa, potrà, a discrezione della Banca, essere estesa in futuro anche ad altre operazioni e/o servizi, nonché ad ulteriori aspetti dell'operatività con la clientela.

Il servizio di firma elettronica avanzata (di seguito anche "servizio") è attuato dalla Banca nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia. In particolare:

### 1. L'attivazione del servizio

L'attivazione del servizio è subordinata all'adesione dell'interessato attraverso la sottoscrizione per accettazione delle condizioni relative al servizio medesimo. In tale occasione, il Cliente esprime anche le proprie preferenze circa l'invio dei documenti relativi all'operatività attraverso il servizio di firma elettronica avanzata e le modalità di ricezione delle copie degli stessi.

In ogni caso, l'adesione al servizio non esclude la possibilità di richiedere in ogni momento di sottoscrivere con firma autografa i documenti in formato cartaceo, nonché di richiedere una copia cartacea della documentazione attestante le operazioni effettuate.

Inoltre, qualora il Cliente risulti altresì delegato ad operare su rapporti diversamente intestati, in sede di adesione al servizio, potrà esprimere la propria adesione anche per l'operatività in qualità di delegato. Peraltro, in tal caso, il titolare del rapporto dovrà avere a sua volta accettato le condizioni del servizio, autorizzando i delegati ad operare con l'utilizzo della firma elettronica avanzata e individuando le modalità di destinazione della documentazione relativa all'operatività effettuata con la firma elettronica avanzata da parte dei delegati medesimi.

La copia del documento che attesta l'adesione al servizio (in formato cartaceo e firmato con firma autografa) e quella del documento di identificazione del Cliente firmatario saranno conservati, secondo quanto previsto dalla vigente normativa, per venti anni, garantendone, durante tale arco temporale, la disponibilità, l'integrità, la leggibilità e l'autenticità. Inoltre la Banca si impegna a fornire gratuitamente una copia del documento attestante l'adesione al servizio al firmatario che ne faccia richiesta presso la Filiale.

Resta inteso, inoltre, che in qualunque momento potrà essere revocato il consenso all'utilizzo del servizio, sottoscrivendo in Filiale, con firma autografa, la documentazione relativa alla cessazione del medesimo.

Per maggiori informazioni circa l'attivazione del servizio si invita a recarsi presso la sua filiale di riferimento.

## **2. L'identificazione del firmatario del documento**

Come nell'operatività con i documenti cartacei, il firmatario, prima di apporre la firma sul tablet, viene identificato dalla Banca, anche in ottemperanza alla normativa antiriciclaggio, tramite riconoscimento diretto da parte dell'operatore di sportello ovvero tramite idoneo documento identificativo in corso di validità.

## **3. Il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma**

La tecnologia utilizzata per raccogliere la firma sul tablet permette di registrare tutte le caratteristiche specifiche e individuali che il firmatario esprime nell'atto di firmare. Infatti, nel momento stesso in cui il soggetto firma il documento, il programma software che controlla il tablet registra una serie di parametri comportamentali inerenti all'apposizione della sottoscrizione quali:

- la pressione della penna,
- la velocità con cui si esegue la firma,
- l'accelerazione durante la fase di scrittura,
- i tratti in cui la penna viene sollevata durante l'apposizione della firma.

La procedura di registrazione consente di visualizzare, anche a distanza di tempo, la firma apposta sul "documento informatico" e, se necessario, di poterla confrontare con altre firme apposte dallo stesso soggetto sul tablet.

Per garantire il massimo livello di sicurezza possibile per la scelta tecnologica abbiamo adottato le migliori soluzioni certificate sul mercato dotate di innumerevoli soluzioni atte ad impedire manomissioni informatiche.

In particolare si segnala:

- il tablet è assemblato in modo tale che ogni tentativo di manomissione ne comprometta la struttura e sia quindi facilmente identificabile;
- il tablet utilizza componenti hardware di cifratura di tutti i dati di firma trasmessi che possono essere interpretati solo dal software del produttore dei tablet; vengono utilizzati più livelli di cifratura tra componenti hardware e software così da massimizzare il livello di sicurezza di tutte le componenti che trattano i dati grafometrici;
- I dati temporanei di ogni sessione di firma sono distrutti al termine dell'operazione.

La soluzione disponibile presso le nostre filiali consente al firmatario di avere il controllo completo di quanto mostrato sul tablet al momento della firma; in particolare il cliente è in grado di:

- visionare sul tablet tutte le parti del documento;

- utilizzare gli appositi controlli per ingrandire/rimpicciolire il testo del documento;
- identificare in modo intuitivo tutti le parti del documento dove è prevista una firma;
- ripetere più volte ogni firma apposta prima della conferma;
- annullare l'operazione anche dopo che è stata apposta l'ultima firma.

#### **4. La connessione univoca della firma al firmatario**

Il firmatario, prima di apporre la propria firma, può consultare sul tablet il “documento informatico” per controllarne direttamente i contenuti; tale documento ripropone integralmente le caratteristiche delle corrispondenti versioni documentali cartacee.

La firma elettronica apposta sul tablet viene associata in maniera sicura e non modificabile al “documento informatico” contenente i dati dell'operazione, garantendo la connessione univoca della firma al firmatario, nonché della firma al documento. In pratica viene calcolato un “hash” del contenuto completo del documento, ricompreso tra l'inizio dello stesso e il punto di firma; la firma elettronica viene applicata all'hash calcolato utilizzando i parametri grafometrici rilevati dal tablet. Se il documento prevede più firme viene ripetuto, per ogni firma raccolta, il meccanismo appena descritto. I dati grafometrici di ogni firma raccolta vengono poi cifrati, utilizzando uno specifico certificato digitale emesso da un Certification Authority (di seguito CA) riconosciuta dal legislatore, ed inclusi all'interno del documento sottoscritto.

La chiave privata del certificato, indispensabile per de-cifrare i dati grafometrici delle singole firme, e la sua password di accesso sono custoditi in una cassetta di sicurezza all'interno di una cassaforte presso la stessa CA. La Banca nel rispetto del protocollo stabilito con la CA potrà disporre, laddove richiesta, la consegna della chiave privata e della password alla Magistratura, senza venirne mai in possesso e potendo verificare che non sia mai stata utilizzata dai dipendenti della CA.

La Banca effettua quindi i controlli di conformità della firma apposta dal firmatario mediante un confronto visivo tra l'immagine raccolta dal tablet e quella a suo tempo depositata (specimen), mediante le stesse procedure normalmente in uso per la firma autografa.

#### **5. La possibilità di verificare che il “documento informatico” sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma**

I “documenti informatici”, dopo essere stati firmati dall'interessato, vengono firmati dalla Banca tramite l'apposizione di una firma elettronica qualificata, utilizzando il formato PDF/A per la loro rappresentazione. Si tratta di uno standard internazionale ISO 19005, sottoinsieme dello standard PDF, appositamente pensato per l'archiviazione e la consultazione nel lungo periodo di documenti elettronici anche tramite diversi software. Ciò al fine di garantire l'integrità del documento in termini di non modificabilità ed inalterabilità del suo contenuto.

I documenti così generati vengono archiviati dalla Banca secondo le norme di conservazione dei documenti (conservazione sostitutiva) previsti all'interno del *Codice dell'Amministrazione Digitale* (di seguito CAD).

Al fine di proteggere i titolari della firma elettronica avanzata ed i terzi da danni cagionati da inadeguate soluzioni tecniche, la Banca si è dotata di una copertura assicurativa per la responsabilità civile, così come previsto dalle vigenti norme in materia.

#### **6. La possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto**

E' inoltre importante sapere che:

- i dati dell'operazione disposta mediante “documenti informatici” sono riepilogati dalla Banca nell'estratto conto periodico;

- è possibile richiedere alla Banca una copia cartacea del documento con cui è stata disposta l'operazione oppure, in alternativa, ricevere copia del documento in formato elettronico tramite il servizio di rendicontazione *on line* (disponibile per i Clienti titolari dei servizi via internet) oppure tramite posta elettronica;
- le scelte circa la volontà di ricevere copia dei documenti relativi alle operazioni disposte e sulle modalità operative di tali ricezioni competono esclusivamente al Cliente titolare del rapporto che esprimerà tali scelte anche per l'operatività effettuata con firma elettronica avanzata da parte dei delegati.

In tutti i casi i documenti possono essere recuperati, consultati, stampati, anche su richiesta del soggetto interessato, durante tutto il periodo di conservazione.

## **7. L'individuazione della Banca**

La Banca produce la copia del "documento informatico" su carta intestata e, dopo la firma del Cliente, appone la propria firma elettronica qualificata, associata ad un amministratore dotato di potere di firma, secondo le norme in essere del *Codice dell'Amministrazione Digitale*.

## **8. L'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati**

La Banca adotta tutti i più moderni meccanismi di manipolazione del "documento informatico". In particolare, con riguardo al servizio, come già evidenziato sopra nel presente documento, viene utilizzato il formato PDF/A statico che, con l'apposizione della firma elettronica qualificata della Banca e conservato secondo le regole del CAD, consente di appurare che lo stesso non abbia subito modifiche nel tempo.

## **9. La connessione univoca della firma al documento sottoscritto**

Ogni "documento informatico" dopo l'apposizione della firma sul tablet dal firmatario, assume una caratteristica univoca che consente di ricondurre in maniera certa la volontà espressa al momento della firma. I dati grafometrici rilevati dal tablet sono inviati al software di gestione in modalità sicura e cifrata e vengono distrutti al termine del loro utilizzo dopo l'apposizione della firma sul documento. Al termine dell'operazione di firma infatti, sia che essa sia stata conclusa con successo sia che, eventualmente, sia stata annullata, i dati detenuti dall'operatore vengono distrutti così da evitare utilizzi impropri.

## **I vantaggi di questa nuova modalità operativa**

La Banca attraverso l'innovazione e l'adozione di tecnologie all'avanguardia è in grado di offrire servizi evoluti ed allineati alle esigenze dei Clienti.

Attraverso la digitalizzazione dei documenti si perseguono i seguenti vantaggi:

- riduzione nel consumo cartaceo con conseguente riduzione dell'abbattimento di foreste e di immissione di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>) nell'atmosfera contribuendo al conseguimento degli obiettivi internazionali previsti nel protocollo di Kyoto;
- snellimento dell'operatività allo sportello;
- semplificazione della gestione documentale da parte dei Clienti che possono usufruire di documenti in formato elettronico e non cartaceo.