

# NOTA INFORMATIVA SULLA FIRMA GRAFOMETRICA

## Documento sulla sicurezza adottato per l'acquisizione dei dati associati alla firma elettronica avanzata ai sensi dell'art. 57 del DPCM del 22 febbraio 2013

### Informazioni su Banca Popolare Etica S.c.p.A. (di seguito anche "Banca")

Sede legale: Via N. Tommaseo 7, 35131 Padova – Italia

Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Etica

Sito Internet: [www.bancaetica.it](http://www.bancaetica.it) - Indirizzo e-mail: [info@bancaetica.it](mailto:info@bancaetica.it) - Tel.: 049 - 8771111 Fax: 049 - 7399799

Codice ABI: 5018.7

Numero di iscrizione all'Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari presso la Banca d'Italia: 5399

Codice Fiscale e Numero di iscrizione Registro imprese: 02622940233

Partita IVA: 01029710280

Aderente al "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi" - Aderente al "Fondo Nazionale di Garanzia" –

Aderente all' "Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie - ADR Conciliatore Bancario Finanziario" - Aderente all' "Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Sottoposta all'attività di vigilanza e controllo esercitata da Banca d'Italia

### Descrizione del servizio

La Banca ha sviluppato, avvalendosi della collaborazione di Cabel Industry S.p.A. - <http://www.cabel.it/> - , un sistema di firma elettronica avanzata sulla base delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005) e del DPCM 22 febbraio 2013.

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

Gli obiettivi raggiunti dall'utilizzo di questi strumenti sono molteplici, ma uno dei più importanti è la garanzia, nel caso in cui sia necessario verificarlo, che il documento sia stato effettivamente firmato dal soggetto chiamato a sottoscriverlo.

Per garantire che questi dati vengano trattati in totale sicurezza, la Banca ha adottato una serie di accorgimenti che cifrano l'abitudine di firma fin dalla sua acquisizione; con questa tecnica è garantito che questi dati non possano essere letti o utilizzati in alcun modo da terze parti non autorizzate. La cifratura avviene tramite una chiave pubblica ed una chiave privata; la chiave privata è custodita da una terza parte fidata, ovvero una Certification Authority (C.A.) vigilata dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Questo sistema di sicurezza garantisce che la Banca e l'outsourcer Cabel che conservano a norma i documenti informatici non sono in grado di decifrare il dato biometrico in quanto la chiave di decifratura viene custodita dalla Certification Authority e solo in caso di necessità la Certification Authority consegnerà la chiave privata al perito nominato dall'Autorità Giudiziaria che dispone l'esecuzione della verifica.

La Banca e l'outsourcer incaricato per la conservazione a norma dei documenti garantiscono che l'accesso agli atti non viene permesso a terze parti se non nominate dall'Autorità Giudiziaria.

### Documenti informatici al posto di quelli cartacei

Per le operazioni allo sportello bancario è possibile utilizzare i "documenti informatici" al posto di quelli cartacei. I documenti informatici, con la stessa valenza di quelli cartacei, abilitano l'attivazione e la gestione dei servizi e dei prodotti offerti dalla Banca ed attestano l'identità e la volontà del cliente che ne richiede l'esecuzione.

L'utilizzo di "documenti informatici", in sostituzione di quelli cartacei, è possibile grazie ad una tecnologia che permette ai Clienti di visionare i "documenti" su uno schermo e di firmarli sul dispositivo sullo schermo in formato "tablet" facendo uso di un'apposita penna che consente di apporre la propria firma, in modalità elettronica ("Firma Grafometrica"), conformemente a quanto avviene per l'apposizione di una firma autografa tradizionale.

### **Ambito di applicazione del servizio**

Il Servizio viene applicato per:

- operazioni di sportello;
- documenti e contratti sottoscritti mediante dispositivi portatili (tablet).

### **Attivazione del Servizio**

I Clienti che intendono aderire al Servizio dovranno firmare, con le consuete modalità e su supporto cartaceo, il "Contratto per il Servizio Firma Elettronica" predisposto dalla Banca.

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

La copia del contratto che attesta l'adesione al servizio (in formato cartaceo e firmato con firma autografa) e quella del documento di riconoscimento 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. Una copia del contratto viene consegnata al cliente in sede di sottoscrizione. Inoltre la Banca si impegna a fornire gratuitamente, in ogni tempo, una copia del contratto di adesione al servizio al firmatario che ne faccia richiesta.

### **Identificazione del firmatario del Documento Informatico**

Come nell'operatività con i documenti cartacei, il firmatario, prima di apporre la firma su 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; il documento è acquisito negli archivi della Banca, nel rispetto della normativa vigente.

### **Connessione univoca della Firma Grafometrica al firmatario**

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

La firma elettronica, o le molteplici firme se previste dal tipo di documento, apposta su 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, con un algoritmo di crittografia, un "hash" (impronta) del contenuto completo del documento; la firma elettronica viene applicata all'hash calcolato utilizzando i parametri grafometrici rilevati da tablet. I dati grafometrici dell'ultima firma raccolta vengono poi cifrati, utilizzando uno specifico certificato digitale emesso da una Certification Authority riconosciuta dal legislatore, ed inclusi all'interno del documento sottoscritto.

La chiave privata del certificato, indispensabile per decifrare i dati grafometrici della firma, e la sua password di accesso sono custoditi in modo sicuro presso la Certification Authority. La Banca nel rispetto del protocollo stabilito con la Certification Authority potrà disporre, laddove richiesta, la consegna della chiave privata e della password all'Autorità Giudiziaria, senza venirne mai in possesso e potendo verificare che non sia mai stata utilizzata dai dipendenti della Certification Authority.

L'operatore della Banca effettua quindi i controlli di conformità della firma apposta dal firmatario mediante un confronto visivo tra l'immagine raccolta da tablet e quella a suo tempo depositata (specimen), con i medesimi dispositivi, similmente a quanto avviene per la firma autografa.

### **Connessione univoca della Firma Grafometrica al documento informatico**

Ogni Documento Informatico dopo l'apposizione della Firma Grafometrica sul Tablet dal firmatario, assume una caratteristica univoca che consente di ricondurre in maniera certa la volontà espressa al

momento della Firma Grafometrica (connessione assicurata dall'unione della Firma Grafometrica al Hash del Documento Informatico). I dati biometrici rilevati dal Tablet sono inviati al software di gestione in modalità sicura e cifrata. Al termine dell'operazione di firma, sia che essa sia stata conclusa con successo sia che, eventualmente, sia stata annullata, i dati temporaneamente rilevati dal Tablet ed inviati al software per la loro gestione vengono distrutti dalla memoria dello stesso per evitare utilizzi impropri.

### **Controllo esclusivo del firmatario sul sistema di generazione della Firma Grafometrica**

Trattandosi di firma autografa, si ritiene che lo strumento di firma, che nel caso specifico è costituito dal gesto personalissimo della mano, sia la stessa mano del firmatario, sulla quale dunque il firmatario esercita un naturale ed inevitabile controllo. La tecnologia utilizzata (Tablet) per raccogliere la Firma Grafometrica permette, invece, 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 Informatico, il programma software che controlla il Tablet rileva una serie di parametri comportamentali inerenti all'apposizione della sottoscrizione quali:

- la pressione della penna;
- la velocità con cui il Cliente esegue la Firma Grafometrica;
- l'accelerazione durante la fase di scrittura;
- i tratti in cui la penna viene sollevata durante l'apposizione della Firma Grafometrica.

La procedura di registrazione consente di visualizzare, anche a distanza di tempo, la Firma Grafometrica apposta al Documento Informatico e, se necessario, di poterla confrontare con altre Firme Grafometriche apposte dallo stesso soggetto su Tablet.

### **Sicurezza**

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

In particolare si segnala che:

- il tablet è assemblato in modo tale che ogni tentativo di manomissione ne comprometta la struttura e sia quindi facilmente identificabile;
- il sistema utilizza componenti 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 così da massimizzare il livello di sicurezza di tutte le componenti che trattano i dati biometrici;
- i dati temporanei di ogni sessione di Firma Grafometrica sono distrutti al termine dell'operazione;
- La soluzione software utilizzata è certificata OCSI ai sensi della normativa ISO/IEC 15408 che attesta la sicurezza delle informazioni raccolte e la coerenza con il dettato normativo in vigore.

### **Controllo del firmatario sul contenuto del Documento Informatico**

La soluzione disponibile presso la Banca consente al firmatario di avere il controllo completo di quanto mostrato su tablet al momento della firma. In particolare il Cliente è in grado di:

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

### **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 digitale, utilizzando il formato PDF/A per la loro rappresentazione.

Il PDF/A è uno standard internazionale ISO19005, sottoinsieme dello standard PDF, appositamente predisposto 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 dal Codice dell'Amministrazione Digitale (di seguito CAD).

Si specifica, inoltre, che viene altresì apposta una ulteriore firma di integrità a livello software. Nel caso venga modificato, anche solo un bit di quel Documento Informatico, all'apertura dello stesso verrà visualizzato un messaggio che indica che il Documento Informatico è stato modificato in data posteriore all'apposizione della Firma Grafometrica. Tale processo garantisce sotto il profilo tecnico, l'integrità del Documento Informatico cui la Firma Grafometrica è apposta e dunque, sotto il profilo giuridico, soddisfa il requisito dell'integrità richiesto dalle norme vigenti.

### **Assicurazione Obbligatoria**

Così come previsto dalle vigenti norme in materia, 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 presso la compagnia Generali SpA polizza n. 361111947, con massimale di EUR 500.000,00 per sinistro e per anno.

### **Possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto**

È 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;
- 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.

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

### **Individuazione della Banca**

La Banca produce la copia del "documento informatico" su carta intestata e, dopo la firma del Cliente, appone la firma digitale di un proprio operatore secondo le norme del Codice dell'Amministrazione Digitale.

### **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 trattamento 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 Codice dell'Amministrazione Digitale, consente di appurare che lo stesso non abbia subito modifiche nel tempo.

### **Vantaggi del Servizio**

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

Attraverso la digitalizzazione dei documenti si perseguono i seguenti vantaggi:

- riduzione nel consumo cartaceo con conseguente diminuzione dell'abbattimento di foreste e dell'utilizzo di fonti energetiche;
- snellimento dell'operatività allo sportello;
- semplificazione della gestione documentale da parte dei Clienti che possono usufruire di documenti in formato elettronico e non cartaceo;
- maggior sicurezza per il cliente contro le eventuali frodi.

### **Rischi connessi al Servizio**

- 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;
- Rischi connessi all'utilizzo di sistemi telematici per la trasmissione dei propri dati.

### **Condizioni economiche**

Il Servizio non comporta nessun costo aggiuntivo per il Cliente.

### **Recesso dal Servizio**

Al Cliente spetta la facoltà di recedere in ogni momento dal Servizio, sottoscrivendo con firma autografa tradizionale la documentazione relativa alla cessazione del medesimo e ritornando con ciò alla firma autografa tradizionale.

### **Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

1 giorno lavorativo.

### **Reclami**

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami di Banca Popolare Etica S.c.p.A., Via N. Tommaseo n. 7, 35131 Padova o tramite e-mail all'indirizzo [reclami@bancaetica.com](mailto:reclami@bancaetica.com) , che risponde entro 30 giorni dal ricevimento; per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento il predetto termine è, invece, di 90 giorni.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, o 90 giorni per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento, 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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), recarsi presso una Filiale della Banca d'Italia oppure chiedere alla banca;
- Ombudsman-Giuri bancario presso il Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in materia di servizi ed attività di investimento o accessori e le altre tipologie di operazioni esclusi i servizi bancari e finanziari e credito al consumo. Per sapere come rivolgersi all'Ombudsman-Giuri bancario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), 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 di esperire un preventivo tentativo di conciliazione (procedimento di mediazione).

Tale obbligo può essere assolto ricorrendo alternativamente a:

- un Organismo di mediazione iscritto nel Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia;
- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per controversie relative ad operazioni e servizi bancari con l'esclusione dei servizi di investimento o accessori;
- alla l'ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie. per tutte le controversie in materia di servizi di investimento insorte per la violazione da parte degli intermediari degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza.