

LA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA SU PEN PAD

Documento sulla sicurezza adottato per l'acquisizione dei dati associati alla firma elettronica avanzata ai sensi dell'art. 57 comma 1 e 3 del DPCM del 22 febbraio 2013

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Banca ha sviluppato, avvalendosi della collaborazione di Cabel, un sistema di firma elettronica avanzata sulla base delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005) e del Decr. Pres. Cons. Min. del 22 febbraio 2013.

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 "pen pad" o, in alcune postazioni, direttamente sullo schermo "tablet" 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.

La nuova modalità di firma è prevista per:

- operazioni di sportello;
- documenti e contratti nelle postazioni di consulenza;
- documenti e contratti sottoscritti "fuori sede" mediante dispositivi portatili (tablet).

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 – ex DigitPA (IN.TE.S.A. IBM - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi Spa, di seguito CA).

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 IN.TE.S.A. IBM e solo in caso di necessità la CA 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.

In particolare:

1. L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione del servizio è subordinata all'adesione dell'interessato attraverso la sottoscrizione, con le consuete modalità e su supporto cartaceo, del contratto di "avanzata Servizio Firma elettronica".

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.

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.

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

2. L'IDENTIFICAZIONE DEL FIRMATARIO DEL DOCUMENTO

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 anticiclaggio, 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.

3. IL CONTROLLO ESCLUSIVO DEL FIRMATARIO DEL SISTEMA DI GENERAZIONE DELLA FIRMA

La tecnologia utilizzata per raccogliere la firma su 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 ed il ritmo durante la fase di scrittura,
- i tratti in cui la penna viene sollevata durante l'apposizione della firma e l'inclinazione della mano.

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 su tablet.

Per garantire il massimo livello di sicurezza possibile per la scelta tecnologica abbiamo adottato alcune delle migliori soluzioni certificate al momento disponibili 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 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 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 su tablet o sul display al momento della firma; in particolare il cliente è in grado di:

- visionare tutte le parti 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, prima della conferma, 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 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 CA 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 CA.

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.

5. LA POSSIBILITÀ DI VERIFICARE CHE IL "DOCUMENTO INFORMATICO" SOTTOSCRITTO NON ABBA 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).

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 (Polizza Generali Assicurazioni n. 333618692 con massimale di euro 500.000,00).

6. LA 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 tramite il servizio di rendicontazione on line (disponibile per i Clienti titolari dei servizi via internet sul sito Home Banking della Banca);
- 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.

7. L'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.

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 trattamento del "documento informatico" al momento disponibili sul mercato. 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 digitale 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 su 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 da 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 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.

Torino, 20 dicembre 2013

BANCA REALE SPA