

FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

Termini e condizioni

1. FIRMA ELETTRONICA AVANZATA – TAVOLA RIASSUNTIVA

Che cos'è	La Firma Elettronica Avanzata (FEA) è l'equivalente digitale di una tradizionale firma autografa ed ha lo stesso valore legale. Con la firma elettronica avanzata è possibile sottoscrivere i contratti e ridurre i tempi di attivazione senza la necessità di stamparli su carta, firmarli e inviarli tramite posta.
A chi è rivolto	A tutti coloro che intendono richiedere l'apertura di un rapporto con CheBanca!, eccezion fatta per il Conto Deposito Business, o che intendono sottoscrivere accordi modificativi o integrativi di contratti già in essere o documenti informatici che riportano atti in uso presso la Banca.
Come funziona	Per utilizzare la Firma Elettronica Avanzata basta utilizzare i Codici Dispositivi forniti da CheBanca! Il cliente ha sempre la possibilità di scegliere la tradizionale procedura di sottoscrizione cartacea con firma autografa. Il servizio non è attivo presso le filiali CheBanca!
Rischi	Utilizzo fraudolento a seguito di furto e/o smarrimento dei Codici Identificativi e/o degli strumenti per generarli (es. dispositivo telefonico smartphone). Per ragioni di sicurezza i Codici di Identificazione sono strettamente personali: si consiglia di non comunicarli nè consegnarli ad altre persone, di conservarli separatamente e al sicuro.
Costo	Il servizio di Firma Elettronica Avanzata è completamente gratuito.

2. TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO

2.1. Il Servizio di firma elettronica avanzata di CheBanca!

CheBanca! consente l'utilizzo della FEA solo dopo l'identificazione del cliente. In caso di clienti che non hanno ancora un rapporto attivo con la Banca alla data della richiesta (Prospect), l'identificazione avviene attraverso l'esibizione di un valido documento di riconoscimento, mentre i clienti già titolari di un rapporto attivo con la Banca utilizzano le medesime procedure di identificazione di cui si avvalgono per accedere ai servizi e per impartire ordini di pagamento. Tali procedure si basano sull'utilizzo dei Codici di Identificazione e in particolare:

- **Codice Cliente:** è un codice numerico di 9 cifre, univoco e non modificabile, assegnato al momento dell'attivazione del primo rapporto con CheBanca!
- **Codice di Accesso:** è un codice numerico di 5 cifre, fornito al cliente dopo l'invio del Codice Cliente.
- **Codici Dispositivi:** CheBanca! mette a disposizione dei clienti più soluzioni di Codici Dispositivi. Sulla base della scelta effettuata dal cliente, i Codici Dispositivi vengono utilizzati anche per completare l'operazione di firma elettronica avanzata. Le soluzioni fornite da CheBanca! sono:

- 1) **Matrice Dispositiva:** è una tessera personale, che riporta 64 diversi codici dispositivi composti da 3 cifre ciascuno, identificati da una lettera dell'alfabeto da A ad H e da un numero da 1 a 8. Per maggiore sicurezza CheBanca! chiede l'inserimento di due codici dispositivi scelti casualmente dal sistema in fase di firma.
- 2) **One Time Password (c.d. OTP) :** è un codice variabile numerico di 6 cifre, univoco e irripetibile, generato da applicazioni informatiche tempo per tempo messe a disposizione da CheBanca! al Cliente sul proprio dispositivo telefonico (smartphone) o equivalente (tablet). Per ottenere l' OTP, il Cliente deve inserire nell'apposita maschera presente nell'applicazione un codice di 5 cifre (c.d. PIN PERSONALE) noto solo al Cliente.

Il cliente sceglie quale soluzione di Codici Dispositivi utilizzare mediante inserimento dei propri Codici di Identificazione. L'utilizzo dei Codici di Identificazione costituisce prova dell'avvenuta identificazione del cliente. CheBanca! può modificare i sistemi di identificazione del cliente e quelli di sicurezza, dandone preventiva comunicazione al cliente stesso.

Per il Prospect i Codici Dispositivi necessari per il completamento dell'operazione di Firma Elettronica Avanzata sono costituiti da una OTP di 6 cifre ricevuta via sms sul proprio dispositivo telefonico mobile (es. cellulare o smartphone) in associazione ad una password alfanumerica di minimo 8 caratteri nota solo al Prospect medesimo. La OTP è generata, su richiesta del Prospect, da un'applicazione informatica di CheBanca!

In caso di utilizzo della FEA mediante le applicazioni informatiche messe a disposizione dalla Banca (es. WoW), i Codici Dispositivi necessari per il completamento dell'operazione di Firma Elettronica Avanzata sono costituiti da una OTP di 6 cifre ricevuta via sms sul

CheBanca!

proprio dispositivo telefonico mobile (es. cellulare o smartphone) in associazione ad una password numerica di 6 caratteri nota solo al Prospect medesimo.

La validità della FEA è sempre subordinata alla corretta conclusione del processo di identificazione del cliente.

2.2. Attivazione del servizio di Firma Elettronica Avanzata

Il cliente attiva il servizio di Firma Elettronica Avanzata:

- In fase di apertura di un nuovo contratto di CheBanca! , apponendo la propria firma autografa nella sezione del modulo di apertura riportante la clausola di accettazione del servizio di firma elettronica avanzata.
- Dal canale Internet, nel form di richiesta di un nuovo contratto CheBanca! o di un accordo modificativo o integrativo di contratti già in essere, o ancora da apposita funzionalità presente nella sezione Sicurezza e Privacy, inserendo i codici di identificazione.
- In filiale con la firma autografa del documento FEA - Termini e Condizioni di utilizzo.

Il Prospect attiva la FEA mediante l'inserimento del codice OTP ricevuto via sms che, in associazione alla password prescelta, abilita il contraente alla generazione della firma in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente.

2.3. Revoca del servizio di Firma Elettronica Avanzata

Il cliente può revocare la sua accettazione al servizio di firma elettronica avanzata attraverso tutti i canali della Banca (internet, Servizio Clienti, Filiali).

La revoca del servizio di Firma Elettronica Avanzata comporta l'impossibilità da parte del cliente di accedere ed utilizzare il servizio stesso per la sottoscrizione di un nuovo contratto CheBanca! o di un accordo modificativo o integrativo di contratti già in essere.

2.4. Apposizione della firma elettronica avanzata

Il cliente utilizza il servizio di firma elettronica avanzata per sottoscrivere:

- uno dei prodotti/servizi messi a disposizione da CheBanca!;
- accordi modificativi o integrativi di contratti già in essere, allo stesso intestati o cointestati;
- documenti informatici riportanti atti in uso presso la Banca per i quali sia richiesta quale condizione di validità la forma scritta.

L'apposizione della firma elettronica sul documento informatico avviene con l'inserimento dei Codici Dispositivi, che sblocca il certificato digitale del cliente ed avvia il processo di firma crittografica del documento necessario a rendere il contratto elettronico integro, non modificabile, leggibile e autentico.

Il processo di firma elettronica avanzata può ritenersi concluso solo quando il cliente visualizza il messaggio informativo di completamento dell'operazione.

Dopo l'attivazione del servizio il cliente potrà accedere al elettronico documento informatico tramite apposita funzionalità disponibile in Area Clienti e visualizzare nello spazio di firma le informazioni:

- Data e ora di firma
- Nome e Cognome del cliente

Per l'apertura di nuovi rapporti cointestati l'utilizzo della FEA è ammesso a condizione che:

- Entrambi i clienti abbiano già attivato il servizio di firma elettronica avanzata secondo le modalità indicate in questo documento
- Entrambi i clienti accettino la sottoscrizione del contratto con firma elettronica avanzata, tramite apposita funzionalità disponibile sul canale Internet

2.5. Limitazioni d'uso

Il cliente potrà utilizzare la firma elettronica avanzata esclusivamente per sottoscrivere contratti, atti e documenti indicati nel precedente paragrafo 2.4.

Il cliente che ha già attivato il servizio di firma elettronica avanzata può scegliere se procedere con la sottoscrizione in modalità elettronica. Se il cliente decide di procedere per via tradizionale, può stampare il documento o richiederne la spedizione all'indirizzo di corrispondenza indicato.

2.6. Recupero e verifica del documento informatico sottoscritto

Il cliente può recuperare il documento informatico sottoscritto attraverso l'apposita funzionalità disponibile in Area Clienti.

Il cliente può verificare l'integrità, la non modifica e l'autenticità del documento e delle firme elettroniche attraverso l'apposita funzione disponibile in Area Clienti.

In alternativa il cliente può procedere in autonomia, seguendo le linee guida pubblicate sul sito, attraverso i passi:

- Salvataggio sul proprio computer del documento informatico sottoscritto (formato pdf)
- Salvataggio sul proprio computer del certificato pubblico emesso da CheBanca!
- Configurazione del programma "pdf reader" (es: Acrobat Reader) in modo che utilizzi il certificato digitale CheBanca! per la verifica delle firme elettroniche
- Apertura del file con il programma "pdf reader" (es: Acrobat Reader)

In ogni caso, l'adesione al servizio non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in ogni momento una copia cartacea del documento sottoscritto.

CheBanca!

2.7. Conservazione del documento informatico sottoscritto

CheBanca! provvede all'archiviazione digitale dei documenti sottoscritti con firma elettronica avanzata per almeno 20 anni in ottemperanza alle indicazioni normative.

A tal fine CheBanca! si avvale del servizio di Conservazione Sostitutiva (come definita dalla deliberazione CNIPA n. 11/2004 ed eventuali modifiche successive) che si occupa della conservazione del documento e dell'archiviazione di tutte le evidenze informatiche necessarie a comprovarne l'integrità, la leggibilità, l'assenza di modifiche dopo l'apposizione delle firme e l'autenticità delle firme apposte, il tutto in conformità alla normativa tempo per tempo vigente.

2.8. Comunicazioni

A rafforzamento della sicurezza, CheBanca! notifica al cliente via e-mail e/o SMS i seguenti eventi:

- Richiesta di un nuovo conto monointestato o cointestato
- Avvenuta sottoscrizione del contratto con firma elettronica (contestuale alla prima notifica in caso di rapporti cointestati) o di qualsiasi accordo modificativo o integrativo di contratti già in essere
- Avvenuta attivazione del prodotto

2.9. Copertura assicurativa

Al fine di proteggere i titolari della firma elettronica avanzata e i terzi CheBanca! si dota di copertura assicurativa stipulata con primaria compagnia assicurativa.

2.10. Creazione ed utilizzo del certificato digitale

Il sistema di sicurezza realizzato da CheBanca! per il servizio di firma elettronica prevede l'utilizzo di un certificato digitale associato univocamente al cliente utilizzato nel processo di firma per contrassegnare il documento informatico sottoscritto (crittografia asimmetrica).

CheBanca! implementa tutte le indicazioni normative per l'accesso sicuro al certificato digitale, che può essere sbloccato dal cliente solo con l'utilizzo dei Codici Dispositivi.

Il certificato digitale ha la durata di 3 anni dalla creazione (contestuale al primo utilizzo del servizio di firma elettronica da parte del cliente). Dopo la scadenza naturale, il certificato sarà rinnovato automaticamente da CheBanca! al primo utilizzo utile da parte del cliente.

Se il cliente estingue tutti i rapporti in essere con CheBanca! il certificato sarà estinto.

3. SPECIFICHE TECNICHE

3.1. Sistema per la Firma Elettronica Avanzata

Il sistema di Firma Elettronica Avanzata di CheBanca! (versione tecnica 3.0) si basa sull'utilizzo dei Codici Dispositivi forniti al cliente. Le chiavi digitali private (a seguire anche credenziali di firma) degli utenti titolari utilizzate nel processo di firma saranno custodite centralmente negli appositi HSM (Hardware Security Module), in grado di garantire un elevato livello di sicurezza come si illustrerà nel seguito, e permettono di procedere con l'operazione di firma.

Le principali componenti del sistema di firma sono:

- Generatore di chiavi digitali (pubbliche e private) all'interno dei dispositivi HSM
- Sistema di associazione dei Codici Dispositivi e dell'identità del cliente alle chiavi digitali di firma generate dall'HSM
- Sistema di integrazione con la CA per la generazione della richiesta di certificato nel formato standard Pkcs#10
- Database dei clienti
- Sistema per l'apposizione della firma digitale in uno dei formati supportati dalla normativa

Le principali funzionalità offerte dal sistema di firma sono:

- Autenticazione per l'accesso del titolare alle proprie credenziali di firma
- Firma elettronica apposta su contratti, atti e documenti indicati nel precedente paragrafo 2.4. sia per il Cliente che per la Banca
- Apposizione in fase di firma di una marca temporale
- Verifica del documento informatico firmato con inclusa la verifica di validità del certificato (tramite CRL oppure OCSP)

I formati e le modalità di firma sono tutte quelle previste dalla normativa italiana e dalle relative regole tecniche, tra cui CADES, PAdES e XAdES.

L'uso dei Codici Dispositivi garantisce che solo l'utente titolare del servizio possa utilizzare le chiavi di firma che sono mantenute cifrate nell'HSM e non utilizzabili da terzi.

3.2. Identificazione univoca del firmatario

CheBanca! identifica il cliente in ottemperanza alle disposizioni della normativa anticiclaggio nella fase di apertura di un nuovo prodotto, prima di procedere con l'accettazione del contratto e l'attivazione dello stesso. Nel caso di primo rapporto, CheBanca! mette a disposizione del cliente i Codici di Identificazione e gli strumenti per generarli (vedi par. 2.1).

L'utilizzo dei Codici di Identificazione costituisce per CheBanca! prova di avvenuta identificazione del cliente.

CheBanca!

3.3. Connessione univoca della firma al firmatario

Il sistema di autenticazione di CheBanca! garantisce la connessione univoca dei Codici di Identificazione al cliente. In particolare il Codice Cliente è conosciuto da CheBanca!, il Codice di Accesso e i Codici Dispositivi sono conosciuti solo dal cliente, che deve mantenerli segreti e custodirli senza consentirne l'accesso a nessuno.

Con riferimento al Prospect, la connessione univoca della firma al firmatario è garantita dall'utilizzo dell'OTP ricevuta via sms, in associazione alla password nota solo al Prospect medesimo, che è strettamente personale e non deve essere divulgata a terze persone.

Il cliente è tenuto ad osservare quanto espresso nel Principio 5 delle Condizioni Generali del contratto sottoscritto. In particolare, dal momento in cui riceve i Codici il cliente è tenuto a:

- adottare le misure idonee per la loro sicurezza;
- utilizzarli come previsto dal contratto;
- comunicare senza indugio a CheBanca! il loro smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato non appena ne viene a conoscenza.

La comunicazione deve essere effettuata telefonando al Servizio Clienti di CheBanca! e comunicando le informazioni indispensabili per procedere al blocco dei Codici; nei successivi due giorni lavorativi il cliente dovrà confermare l'avvenuta segnalazione di blocco a CheBanca! personalmente o con lettera raccomandata, telegramma o fax, fornendo copia della denuncia presentata all'Autorità di pubblica sicurezza e indicando il numero di blocco.

3.4. Controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma

Il cliente accede al servizio di Firma Elettronica Avanzata nei termini e nelle condizioni espresse nel presente documento, nella fattispecie al paragrafo 2 ed al paragrafo 3.1, che garantiscono quanto segue:

- Solo il cliente dispone dei Codici di Identificazione necessari per l'accesso all'Area Clienti ed al servizio di firma elettronica
- Solo con i Codici Dispositivi è possibile sbloccare le credenziali di firma, uniche dal punto di vista tecnologico ed univocamente associate al firmatario.
- Le credenziali di firma sono mantenute cifrate nel sistema HSM. Non sono utilizzabili ed accessibili da terzi.

Con riferimento al Prospect, il controllo esclusivo del sistema di generazione della firma è garantito dall'utilizzo della password, strettamente personale, che viene scelta nel momento in cui il Prospect effettua la prima richiesta di sottoscrizione di un rapporto CheBanca! mediante FEA, nonché dal possesso del dispositivo telefonico mobile su cui viene ricevuta la OTP via sms.

3.5. Possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione delle firme

La soluzione di Firma Elettronica Avanzata di CheBanca! permette la realizzazione di un documento informatico sottoscritto la cui validità è riscontrabile attraverso l'utilizzo di tecnologie consolidate, equivalenti a quelle utilizzate per le Firme Digitali e Qualificate.

CheBanca! mette a disposizione dei clienti le funzionalità di recupero e verifica del documento informatico sottoscritto, come indicato al par. 2.7 del presente documento. CheBanca! inoltre fornisce le linee guida tecniche per permettere al cliente la validazione del documento attraverso mezzi propri indipendenti dai sistemi CheBanca!.

CheBanca! archivia il documento informatico sottoscritto dal cliente su un sistema di Conservatoria Digitale, come da disposizioni normative, in grado di garantire la sicurezza, l'integrità e la non modificabilità dello stesso (vedi par. 3.7)

3.6. Possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto

Il cliente può accedere al documento informatico sottoscritto, verificarne e validarne il contenuto, attraverso i servizi e nelle modalità citate nel presente documento.

3.7. Assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati

Il formato elettronico adoperato per la realizzazione del documento informatico sottoscritto, come indicazioni normative, è il PDF/A, che garantisce l'impossibilità di inserire nel documento elementi in grado di modificarne i contenuti o di alterare la firma.

3.8. Connessione univoca della firma al documento sottoscritto

Il documento elettronico sottoscritto attraverso il servizio di Firma Elettronica Avanzata (vedi par. 3.1) incorpora la firma elettronica del cliente (dei clienti in caso di cointestazione) e della Banca nei formati e nelle modalità previste dalla normativa italiana, ed una marca temporale che attesti data e ora di apposizione delle stesse.

L'azione di cifratura del documento elettronico, eseguita per garantirne la sicurezza e l'integrità, lo rende inscindibile dalle firme elettroniche che contiene ed univocamente connesso alle stesse.

In più, il cliente che ha sottoscritto il documento elettronico può recuperarlo attraverso l'apposita funzionalità disponibile nella sua Area Clienti e verificarne la validità nelle modalità indicate in questo documento (vedi par. 2.6).