



**MANUALE OPERATIVO ALLA
CLIENTELA**

SOLUZIONI DI FIRMA ELETTRONICA

INDICE

1. PREMESSA	3
1.1 SCOPO DEL DOCUMENTO	4
1.2 AGGIORNAMENTI	5
1.3 RIFERIMENTI NORMATIVI	5
1.4 GLOSSARIO	7
1.5 LIVELLO GERARCHICO	10
2. CARATTERISTICHE GENERALI E TECNICHE DELLA FEA	11
2.1 ASPETTI GENERALI	11
2.2 FIRMA ELETTRONICA AVANZATA	12
2.3 IDENTIFICAZIONE DEL FIRMATARIO	12
2.4 FIRMA DEL DOCUMENTO	12
2.5 INTEGRITÀ E AUTENTICITÀ DEL DOCUMENTO	13
2.6 DISPONIBILITÀ DEI DOCUMENTI FIRMANTI ELETTRONICAMENTE	13
2.7 REVOCA DEL SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA	13
2.8 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FEA	14
2.9 IL PROCESSO DI CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI SOTTOSCRITTI ELETTRONICAMENTE	15
2.10 TUTELA ASSICURATIVA	15
3. CARATTERISTICHE GENERALI E TECNICHE DELLA FEQ	15
3.1 FIRMA ELETTRONICA QUALIFICATA	15
3.2 DETERMINAZIONE DEI TERMINI DI RECESSO DEL CONTRATTO	16

1. PREMESSA

La firma elettronica è definita nel Regolamento UE 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE (di seguito “eIDAS”) come “dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare”. Il Regolamento eIDAS descrive due specifiche tipologie di firma elettronica, la firma elettronica avanzata (di seguito “FEA”) e la firma elettronica qualificata (di seguito “FEQ”), che hanno specifici requisiti e, nel caso della FEQ, hanno effetti giuridici equivalenti a quelli di una firma autografa.

In merito al valore legale del documento informatico sottoscritto con firma elettronica, il quadro normativo vigente considera che l’idoneità a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, in relazione alle caratteristiche di sicurezza, integrità e immodificabilità.

Il documento informatico soddisfa invece il requisito della forma scritta e ha l’efficacia prevista dall’articolo 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall’AgID ai sensi dell’articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all’autore.

La soluzione di FEA, a differenza delle soluzioni di firma elettronica qualificata e digitale, non necessita né di un certificato qualificato né di un dispositivo sicuro per la sua valida apposizione. La definizione di cui all’art. 26 di eIDAS contiene solamente riferimento a:

- connessione unicamente al firmatario;
- idoneità ad identificare il firmatario;
- creazione mediante dati che il firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo; e
- collegamento dei dati sottoscritti in modo da consentire l’identificazione di ogni successiva modifica di tali dati.

In particolare, la firma elettronica avanzata (di seguito “FEA”) è regolamentata nell’ambito d.P.C.M. 22 febbraio 2013 agli articoli 55 e seg. e costituisce una specifica tipologia di firma elettronica che:

- consente l’identificazione del firmatario del documento,
- garantisce la connessione univoca tra la persona e la firma,
- è creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo,
- consente di rilevare eventuali modifiche dei dati cui è apposta.

La FEA, per essere correttamente implementata, deve consentire al firmatario di avere evidenza di ciò che ha firmato, deve prevedere una connessione univoca fra firma e documento e deve consentire l’individuazione dell’erogatore del servizio.

Il limite della soluzione FEA consiste nella sua utilizzabilità, secondo quanto all’art. 60 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013, esclusivamente nei rapporti giuridici intercorrenti tra il sottoscrittore ed il soggetto che ha realizzato per proprio conto la soluzione di firma, oppure si avvale di quelle di terzi, al fine di utilizzarle nel processo di dematerializzazione dei rapporti intrattenuti per motivi istituzionali, societari o commerciali. La soluzione FEA non è soggetta ad alcuna autorizzazione preventiva, la normativa indica solo le caratteristiche e garanzie che la firma elettronica avanzata deve avere perché abbia il valore di scrittura privata.

Una delle tecnologie più diffuse per sottoscrivere documenti con una firma elettronica che abbia il valore di firma elettronica avanzata consiste nell'impiego di soluzione firma mediante codice numerico mono uso (cd. One Time Password o OTP).

Nell'ambito della soluzione di firma con OTP l'erogatore del servizio (o suo fornitore tecnologico) attribuisce a una persona preventivamente identificata un certificato e, al momento di firmare un documento, invia a detta persona mediante canale preventivamente concordato un codice numerico che la stessa utilizza per dare disposizione all'erogatore di apporre il certificato assegnatoli sul documento che sta visualizzando, finalizzandone così la sottoscrizione.

La soluzione di FEA implementata da IBL Banca S.p.A. e descritta nel presente documento si basa su un sistema di firma mediante OTP.

L'articolo 57 comma 1 del d.P.C.M. 22 febbraio 2013, definisce gli obblighi a carico dei soggetti che erogano soluzioni di firma elettronica avanzata. Questi obblighi sono:

- a) identificare in modo certo l'utente tramite un valido documento di riconoscimento, informarlo in merito agli esatti termini e condizioni relative all'uso del servizio, compresa ogni eventuale limitazione dell'uso, subordinare l'attivazione del servizio alla sottoscrizione di una dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte dell'utente;
- b) conservare per almeno venti anni copia del documento di riconoscimento e la dichiarazione di cui alla lettera a) ed ogni altra informazione atta a dimostrare l'ottemperanza a quanto previsto all'art. 56, comma 1, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità;
- c) fornire liberamente e gratuitamente copia della dichiarazione e le informazioni di cui alla lettera b) al firmatario, su richiesta di questo;
- d) rendere note le modalità con cui effettuare la richiesta di cui al punto c), pubblicandole anche sul proprio sito internet;
- e) rendere note le caratteristiche del sistema realizzato atte a garantire quanto prescritto dall'art. 56, comma 1;
- f) specificare le caratteristiche delle tecnologie utilizzate e come queste consentono di ottemperare a quanto prescritto;
- g) pubblicare le caratteristiche di cui alle lettere e) ed f) sul proprio sito internet;
- h) assicurare, ove possibile, la disponibilità di un servizio di revoca del consenso all'utilizzo della soluzione di firma elettronica avanzata e un servizio di assistenza.

1.1 Scopo del documento

IBL Banca S.p.A. (di seguito la "Banca") ha deciso di implementare una soluzione di firma elettronica avanzata mediante OTP per la sottoscrizione della documentazione preliminare relativa alla formulazione del preventivo nell'ambito del processo di concessione di finanziamenti contro cessione del quinto o delegazioni di pagamento.

Il presente documento ha quindi l'obiettivo, come stabilito nell'articolo 57 comma 1 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013, di rendere note con riferimento alla soluzione FEA:

- le modalità con cui effettuare la richiesta di avere copia della dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte dell'utente;
- le modalità con cui effettuare la richiesta di avere indicazione delle informazioni atte a dimostrare la sussistenza delle caratteristiche che deve avere una soluzione di firma

- elettronica avanzata, accennate in premessa;
- le caratteristiche della soluzione implementata necessarie a configurarla quale soluzione di firma elettronica avanzata;
- le caratteristiche delle tecnologie utilizzate e come queste consentono di ottemperare a quanto normativamente prescritto per la soluzione di firma elettronica avanzata;
- le modalità per revocare il consenso all'utilizzo della soluzione di firma elettronica avanzata;
- le modalità di contatto del servizio di assistenza.

Nel presente documento si illustrano i punti fondamentali del processo, il rispetto della normativa e gli attori coinvolti. Sono inoltre descritti i ruoli e le responsabilità.

Il presente documento è pubblicato sul sito del Soggetto erogatore dei servizi di firma elettronica avanzata.

Nella seconda parte del documento sono inoltre descritte le principali caratteristiche della soluzione FEQ, anch'essa in uso presso la Banca per la sottoscrizione della documentazione precontrattuale e contrattuale, nonché della documentazione di terze parti, sempre nell'ambito del processo di concessione di finanziamenti contro cessione del quinto o delegazioni di pagamento.

1.2 Aggiornamenti

VERSIONE	DATA	DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE
1.0	01/12/2020	NASCITA DEL DOCUMENTO

1.3 Riferimenti normativi

PROVVEDIMENTO	DESCRIZIONE
1999/93/CE	DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 13 DICEMBRE 1999 RELATIVA A UNA COMUNE VISIONE COMUNITARIA IN TEMA DI FIRME ELETTRONICHE.
DPR 445/2000	DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 28 DICEMBRE 2000, N. 445 "TESTO UNICO DELLE DISPOSIZIONI LEGISLATIVE E REGOLAMENTARI IN MATERIA DI DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA".
D.Lgs. 82/2005	DECRETO LEGISLATIVO 7 MARZO 2005 N. 82 "CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE".
D.Lgs. 159/2006	DECRETO LEGISLATIVO 4 APRILE 2006 N. 159 "DISPOSIZIONI INTEGRATIVE E CORRETTIVE AL DECRETO LEGISLATIVO 7 MARZO 2005, N. 82, RECANTE CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE".
DPCM 12 OTTOBRE 2007	DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 12 OTTOBRE 2007 "DIFFERIMENTO DEL TERMINE CHE AUTORIZZA L'AUTODICHIARAZIONE

	CIRCA A RISPONDERE AI REQUISITI DI SICUREZZA A CUI ALL'ART. 13, COMMA 4, DEL DPCM, PUBBLICATO SULLA GAZZETTA UFFICIALE DEL 30 OTTOBRE 2003, N. 13".
DPCM 30 MARZO 2009	DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 30 MARZO 2009 CHE ABROGA IL DPCM DEL 13 GENNAIO 2004 "REGOLE TECNICHE" IN MATERIA DI GENERAZIONE, APPOSIZIONE E VERIFICA DELLE FIRME DIGITALI E VALIDAZIONE TEMPORALE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.
D.Lgs. 235/2010	DECRETO LEGISLATIVO 30 DICEMBRE 2010 N. 235 "MODIFICHE ED INTEGRAZIONI AL D.LGS. 7 MARZO 2005 N. 82, RECANTE CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE, A NORMA DELL'ARTICOLO 33 DELLA LEGGE N. 69 DEL 18 GIUGNO 2009".
D.Lgs. 83/2012	DECRETO LEGISLATIVO 22 GIUGNO 2012 N. 83 RECANTE LA SOSPENSIONE DI CNIPA E DIGITPA CHE CONFLUISCONO NELL'AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE (AGID).
D.Lgs. 221/2012	DECRETO LEGISLATIVO N. 221 DEL 17 DICEMBRE 2012 "MISURE URGENTI PER LA CRESCITA DEL PAESE". IL CAD, MODIFICATO NELL'ARTICOLO 21, AFFERMA IL PRINCIPIO SECONDO CUI "L'UTILIZZO DEL DISPOSITIVO DI FIRMA ELETTRONICA QUALIFICATA O DIGITALE SI PRESUME RICONDUCEBILE AL TITOLARE, SALVO CHE QUESTI DIA PROVA CONTRARIA".
DPCM 22 FEBBRAIO 2013	DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 22 FEBBRAIO 2013 "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, COMMA 3, LETTERA B), 35, COMMA 2, 36, COMMA 2, 3 E 71".
LEGGE 9 AGOSTO 2013, N. 98	CONVERSIONE, CON MODIFICAZIONI, DEL DECRETO-LEGGE 21 GIUGNO 2013, N. 69 DISPOSIZIONI URGENTI PER IL RILANCIO DELL'ECONOMIA
REG. UE 910/2014	REGOLAMENTO EUROPEO IN MATERIA DI IDENTIFICAZIONE ELETTRONICA E SERVIZI FIDUCIARI PER LE TRANSAZIONI ELETTRONICHE NEL MERCATO INTERNO E CHE ABROGA LA DIRETTIVA 1999/93/CE - REGOLAMENTO EIDAS
REG. UE 679/2016 (GDPR),	REGOLAMENTO EUROPEO RELATIVO ALLA PROTEZIONE DELLE PERSONE FISICHE CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, NONCHÉ ALLA LIBERA CIRCOLAZIONE DI TALI DATI E CHE ABROGA LA DIRETTIVA 95/46/CE
DECRETO LEGISLATIVO 26 AGOSTO 2016, N. 179	MODIFICHE ED INTEGRAZIONI AL CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE, DI CUI AL DECRETO LEGISLATIVO 7 MARZO 2005, N. 82, AI SENSI DELL'ARTICOLO 1 DELLA LEGGE 7 AGOSTO 2015, N. 124, IN MATERIA DI RIORGANIZZAZIONE DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE.

1.4 Glossario

DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
Cessione del quinto dello stipendio/pensione	La Cessione del Quinto dello Stipendio è una particolare tipologia di prestito personale da estinguersi con cessione di quote dello stipendio o salario fino al quinto dell'ammontare dell'emolumento valutato al netto delle ritenute di legge. Possono accedere alla Cessione sia i lavoratori dipendenti che i pensionati. Essa rappresenta un diritto del richiedente in quanto regolamentata da una specifica normativa risalente al 1950 (DPR n. 180/50) che nel corso degli anni ha subito importanti modifiche normative.
OTP (one time password)	Una one-time password (password valida una sola volta) è una password che è valida solo per una singola sessione di accesso o una transazione. gli algoritmi di generazione delle OTP in genere fanno uso di numeri casuali o pseudocasuali.
Prestito con delegazione di pagamento	Con il termine Prestito con Delegazione di Pagamento si intende un prestito con pagamento rateale concesso al lavoratore dipendente, di Amministrazioni pubbliche o private, estinguibile mediante trattenute di quote delle retribuzioni mensili, che vengono versate all'Istituto Mutuante da parte del datore di lavoro, cui è stato conferito mandato irrevocabile da parte del lavoratore dipendente per il tramite della stipula del contratto di finanziamento. Affinché si possa perfezionare il prestito con delega effettuata da parte di una Amministrazione Statale è necessario che, preliminarmente, venga stipulata una convenzione con l'Amministrazione di appartenenza.
Firma Elettronica	Insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica.
Firma elettronica avanzata	Insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati.
Firma elettronica qualificata	È un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e realizzata tramite un dispositivo sicuro per la creazione della firma.
Firma digitale	Particolare tipo di firma elettronica basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, pubblica e privata, correlate tra loro, consentendo al titolare, tramite chiave privata, e al destinatario, tramite chiave pubblica, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di uno o un insieme di documenti informatici.

Nuovo portale	Soluzione informatica realizzata a supporto del processo di concessione a distanza tramite firma elettronica. Il portale consente lo scambio di documentazione, in formato elettronico, tra Banca e Cliente e la sottoscrizione della modulistica firma elettronica.
Conservazione elettronica dei documenti informatici	La conservazione di cui all'articolo 43 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs 82/2005) atto a garantire la conformità dei documenti informatici oggetto di conservazione agli originali, anche in termini di esibizione degli stessi.
Operatore (Registration Officer) RAO Authority	Operatore certificato e abilitato che effettua l'identificazione del cliente per conto della <i>Certification Authority</i> per il rilascio del certificato di firma qualificata.
AES	Acronimo di Advanced Encryption Standard: è un algoritmo (utilizzato come standard dal governo degli Stati Uniti) di cifratura a blocchi e a chiave simmetrica operante su un gruppo di bit a lunghezza finita.
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale (come da Decreto Legislativo 22 giugno 2012 n.83 articolo 22): ha sostituito CNIPA e DigitPa.
Certificato qualificato	Certificato digitale conforme ai requisiti di cui all'allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciato da certificatori che rispondono ai requisiti di cui all'allegato II della medesima direttiva.
Chiave Privata del PAdes	È la chiave di crittografia utilizzata in un sistema di crittografia asimmetrica al fine di proteggere la firma apposta. La chiave privata è associata a una chiave pubblica ed è in possesso del Titolare che la utilizza per firmare digitalmente i propri documenti.
Chiave Pubblica del PAdes	È la chiave crittografica in un sistema di crittografia asimmetrica ed è utilizzata per verificare la firma digitale apposta su un documento informatico dal titolare della chiave asimmetrica. Tale chiave è associata ad una chiave Privata.
CNIPA (DigitPA)	Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione. È l'organismo di controllo istituito dal Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie della Presidenza del Consiglio dei Ministri. È stato sostituito da AgID.
Copia informatica di documento informatico	Documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza dei valori binari
Dispositivi sicuri per la generazione della firma Digitale	Mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo la cui conformità è accertata ai sensi dell'art. 13 del DPCM 22/02/2013.
Dispositivi sicuri per la generazione della firma elettronica	Mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo la cui conformità è accertata ai sensi dell'art. 12 del DPCM 22/02/2013.

Dispositivo sicuro per creazione della Firma	Dispositivo hardware in grado di proteggere in modo efficace la segretezza della chiave privata.
Documento analogico	Rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
Documento Informatico	Rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
Duplicato informatico	Documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario.
Gestione informatica di documenti	Insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuato mediante sistemi informatici.
HASH	Funzione matematica che genera, a partire da un'evidenza informatica, un'impronta in modo tale che risulti di fatto impossibile, a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti.
PAdes	Formato di busta crittografica definito nella norma ETSI TS 102 778 basata a sua volta sullo standard ISO/IEC 32000 e successive modifiche.
PDF	Standard aperto per lo scambio di documenti elettronici incluso nella categoria ISO (International Organization for Standardization).
RSA	Algoritmo di crittografia asimmetrica. Questo algoritmo si basa su utilizzo di chiavi pubblica e privata, serve a cifrare i dati biometrici e la chiave privata non è in possesso del Soggetto erogatore dei servizi di firma elettronica avanzata.
SHA-1	Acronimo di Secure Hash Algorithm: identifica un algoritmo che genera un'impronta digitale di 160 bit.
SHA-256	Acronimo di Secure Hash Algorithm: identifica un algoritmo che genera un'impronta digitale di 256 bit.
SHA-512	Acronimo di Secure Hash Algorithm: identifica un algoritmo che genera un'impronta digitale di 512 bit.
Soluzioni di firma elettronica avanzata	Soluzioni strumentali alla generazione e alla verifica della firma elettronica avanzata di cui all'art. 1, comma 1, lettera q-bis del DL 235/2010.
Certificatore	Ente, pubblico o privato, abilitato a rilasciare certificati digitali previa specifica procedura di certificazione in conformità con gli standard nazionali ed europei.
Cliente	È il soggetto a favore del quale l'ente definito come "Soggetto erogatore dei servizi di firma elettronica avanzata" mette a

	disposizione una soluzione di firma elettronica avanzata al fine di sottoscrivere i documenti informatici.
Soggetti realizzatori dei servizi di firma elettronica avanzata	Soggetto giuridico (Plug-In S.r.l.) che, quale oggetto dell'attività di impresa, realizzano soluzioni di firma elettronica avanzata a favore di Soggetti erogatori.
Soggetto erogatore dei servizi di firma elettronica avanzata	Soggetto giuridico (IBL Banca S.p.A.) che eroga la soluzione di firma elettronica avanzata al fine di utilizzarle nei rapporti intrattenuti con soggetti terzi per motivi istituzionali, societari o commerciali, realizzandole in proprio o anche avvalendosi di soluzioni sviluppate dai soggetti che le producono come attività di impresa.
Titolare	È la persona fisica identificata dal Certificatore, cui è stata attribuita la firma digitale (o remota) utilizzata per chiudere il documento sottoscritto con la soluzione di firma elettronica avanzata ed è stata consegnata la chiave privata del certificatore stesso.

1.5 Livello gerarchico

LIVELLO	DESCRIZIONE
V LIVELLO	MANUALE OPERATIVO

2. CARATTERISTICHE GENERALI E TECNICHE DELLA FEA

2.1 Aspetti generali

Per l'adozione della soluzione FEA sono coinvolte le seguenti Società:

- Plug-In S.r.l., che cura la realizzazione della soluzione applicativa integrata con la firma elettronica avanzata mediante OTP;
- Intesi Group, fornitore del servizio di certification authority interna necessario per il funzionamento della soluzione di firma elettronica avanzata e soggetto che si occupa di apporre il certificato di firma sui documenti da firmare previo ricevimento dell'OTP;
- Archiva S.r.l., che svolge l'attività di archiviazione e conservazione a norma dei documenti informatici sottoscritti con la soluzione di firma elettronica avanzata.
- IBL Banca S.p.A., soggetto erogatore del servizio FEA, mette a disposizione dei clienti i propri dati che saranno riportati nella loro completezza sia su sito che nell'informativa relativa al servizio.

Ragione Sociale	IBL Banca S.p.A.
Indirizzo sede	Via Venti Settembre, 30 - 00187 - Roma
Legale Rappresentante	Mario Giordano
Codice Fiscale	00452550585
Partita IVA	14994571009
Registro Imprese	C.C.I.A.A. Roma
REA	43658
Capitale Sociale (in Euro)	€ 75.000.000,00
Indirizzo E-Mail	info@iblbanca.it
Numero Telefonico	06.48797100
Numero FAX	06.83496032
Indirizzo Sito istituzionale	www.iblbanca.it

Il Soggetto erogatore del servizio FEA può essere contattato ai seguenti recapiti per:

- avere copia della dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte dell'utente;
- avere indicazione delle informazioni atte a dimostrare la sussistenza delle caratteristiche che deve avere una soluzione di firma elettronica avanzata;
- per revocare il consenso all'utilizzo della soluzione di firma elettronica avanzata.

Via postale	Via Venti Settembre, 30 - 00187 - Roma
Via e-mail	comunicazioni@iblbanca.it
Via telefonica	800.91.90.90
Via Fax	-

2.2 Firma elettronica avanzata

La firma elettronica avanzata ha l'efficacia probatoria della scrittura privata fino a querela di falso, tale tipologia di firma non può essere utilizzata per la sottoscrizione di documenti relativi a rapporti giuridici di soggetti terzi rispetto alla banca o al cliente.

Per attivare la soluzione di firma elettronica avanzata il cliente è tenuto, secondo le modalità specificate nei successivi paragrafi, a:

- dichiarare di aver preso visione dell'informativa privacy e rilasciare i consensi al trattamento dei dati personali;
- fornire un documento d'identità valido;
- sottoscrivere, in fase preliminare, un modulo di adesione a tale servizio (modulo "**Condizioni di servizio di firma elettronica**").

Completata tale fase, la sottoscrizione della modulistica avverrà tramite l'apposizione di un codice OTP che il cliente riceverà tramite SMS sul numero di cellulare che ha dichiarato in fase di adesione al servizio.

2.3 Identificazione del firmatario

Il processo di adesione alla soluzione FEA per la sottoscrizione dei documenti indicati avviene previa esibizione e acquisizione del documento d'identità del cliente e accettazione della soluzione da parte di quest'ultimo.

A seguito della verifica di completezza dei dati in possesso, dopo aver fornito informazioni esaustive dal punto di vista funzionale e normativo, il dipendente / collaboratore della Banca autorizza il cliente l'utilizzo della soluzione di FEA.

La corretta identificazione del cliente e l'espletamento degli obblighi informativi sono compiti a carico del dipendente / collaboratore della Banca.

Al fine di dare evidenza di quanto previsto, viene conservata copia del documento di riconoscimento, in allegato al documento di accettazione del servizio, per almeno 20 anni.

Il cliente può sempre rifiutare la soluzione di firma elettronica e optare per la sottoscrizione olografa dei contratti e documenti che gli sono presentati dalla Banca.

2.4 Firma del documento

Per la sottoscrizione di documenti elettronici da parte del cliente, è necessario che il dipendente / collaboratore della Banca metta a disposizione il documento da firmare mediante il portale IBL Space dedicato o altra soluzione disponibile.

Il cliente può attivare il servizio di firma procedendo, di volta in volta, come richiesto sul portale. Con l'attivazione del comando di firma, il portale richiede al fornitore presso cui è creata la Certification Authority interna (e quindi presso cui è presente un certificato riconducibile al cliente) il rilascio di un OTP. Il fornitore invia l'OTP al cliente mediante SMS sul numero di cellulare dichiarato in fase di adesione al servizio. Il cliente, ricevuto l'OTP, lo inserisce in un apposito spazio proposto dalla soluzione di firma. La soluzione finalizza il processo di firma inviando il certificato rispetto al quale è stato digitato l'OTP e il documento stesso in modo che il fornitore del servizio provveda alla apposizione della firma, ovvero del certificato.

Il documento, su cui il fornitore del servizio ha apposto il certificato del cliente, viene instradato al sistema di conservazione gestito da Archiva S.r.l..

2.5 Integrità e autenticità del documento

La verifica dell'integrità ed autenticità del documento può essere svolta da un qualsiasi software di verifica conforme al CAD. Mediante tale software è possibile accertare che il documento non sia stato alterato successivamente alla apposizione della firma.

Il documento è sempre in disponibilità del cliente (come indicato al punto seguente) e può verificare la conformità del documento firmato con OTP a quanto presentatogli.

2.6 Disponibilità dei documenti firmanti elettronicamente

La Banca rende disponibile al cliente tutta la documentazione da questi firmata sulla propria area riservata del portale IBL Space, realizzato per lo scambio di documentazione tra cliente e Banca e per l'apposizione della firma elettronica sui documenti.

Per ricevere assistenza, il cliente potrà contattare il proprio operatore/collaboratore della Banca di riferimento.

2.7 Revoca del servizio di firma elettronica avanzata

Il servizio di FEA adottato dalla Banca può essere revocato tramite presentazione da parte del cliente di apposita richiesta sottoscritta. In caso di revoca la soluzione FEA non potrà più essere utilizzata. Il cliente potrà contattare la Banca per ricevere assistenza per attivare le richieste di revoca.

2.8 Caratteristiche tecniche della FEA

La soluzione di firma elettronica è stata progettata al fine di garantire l'ottemperanza rispetto ai requisiti fondamentali di garanzia per il firmatario, in particolare:

- identificabilità dell'autore della firma;
- integrità del documento;
- l'immodificabilità del documento informatico firmato.

Tutti questi requisiti vengono garantiti, oltre che dalle procedure operative della Banca dalle soluzioni implementate per gestire il processo qui descritto.

I requisiti per definire una Firma Elettronica come Firma Elettronica Avanzata (FEA) e assumere quindi la valenza legale definita per questa tipologia di firma, sono elencati nelle Regole Tecniche Art. 56 comma I del D.P.C.M. 22 febbraio 2013. In questo capitolo si riassumono questi requisiti e si descrive come la soluzione implementata risponda positivamente a questi requisiti.

Caratteristiche	Adempimento
Identificazione del firmatario del documento	L'operatore/collaboratore della Banca identifica il firmatario mediante un documento di riconoscimento in corso di validità che viene esibito e acquisito.
Connessione univoca della firma con il firmatario	La firma OTP permette di stabilire una connessione univoca tra firmatario e documento firmato.
Controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima	La firma è apposta mediante OTP che viene rilasciato dal fornitore in ogni singola occasione di firma.
Possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma	Esiste sempre la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma. Presso il sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale (URL http://www.agid.gov.it/identitadigitali/firme-elettroniche/software-verifica) sono disponibili gratuitamente software per la verifica dell'integrità del documento in conformità alla delibera CNIPA del 21 maggio 2009 n. 45.
Possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto	Il firmatario ha la visione completa del documento sottoposto alla firma e può scorrerlo. Oltre a ciò è previsto che il firmatario possa scaricare dal portale i documenti già sottoscritti (oltre che quelli in attesa di sottoscrizione).
Individuazione del soggetto di cui all'art. 55, comma 2, lettera (a)	IBL Banca S.p.A. è identificabile come soggetto che eroga soluzioni di firma elettronica avanzata al fine di utilizzarle nei rapporti intrattenuti con i propri clienti.
Assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificare gli atti, fatti	Il documento generato nel processo di firma è

o dati nello stesso rappresentati	nel formato PDF/A.
Connessione univoca della firma al documento sottoscritto	Il servizio del fornitore di rilascio di un OTP e l'utilizzo da parte del firmatario del detto OTP rispetto a uno specifico documento garantiscono la connessione tra documento e firma.

2.9 Il processo di conservazione dei documenti sottoscritti elettronicamente

Il servizio di conservazione elettronica dei documenti sottoscritti con firma elettronica è gestito da Archiva S.r.l.. I documenti firmati sono trasmessi, secondo politiche stabilite di intesa con il fornitore, al fornitore stesso, perché provveda alla conservazione sostitutiva in osservanza di quanto previsto dai requisiti normativi. Tale società è stata nominata quale Responsabile esterno al Trattamento dei dati personali ai fini Privacy.

2.10 Tutela assicurativa

Come previsto dalle Regole Tecniche di cui al D.P.C.M. 22 febbraio 2013, la Banca ha stipulato una copertura assicurativa a garanzia del firmatario. Il soggetto che eroga soluzioni di Firma Elettronica Avanzata si deve impegnare a stipulare una polizza assicurativa, con società abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali, per la copertura dei rischi dell'attività svolta e dei danni a tutela delle parti (Firmatari ed i Terzi) per almeno Euro 500.000,00.

3. CARATTERISTICHE GENERALI E TECNICHE DELLA FEQ

3.1 Firma elettronica qualificata

Per l'adozione della soluzione FEQ tramite OTP sono coinvolte le seguenti Società:

- Plug-In S.r.l., che cura la realizzazione della soluzione applicativa integrata con FEQ;
- Intesi Group, fornitore del servizio di certification authority che si occupa di identificare e rilasciare ai clienti della Banca un certificato di firma qualificata secondo i propri standard e che cura l'apposizione del certificato di firma qualificata sui documenti da firmare previo ricevimento dell'OTP;
- Archiva S.r.l., che svolge l'attività di archiviazione e conservazione a norma dei documenti informatici sottoscritti con la soluzione FEQ e ricopre il ruolo di Responsabile Esterno del Trattamento dei dati personali.

La FEQ ha l'efficacia probatoria della scrittura privata, l'utilizzo della firma si presume riconducibile al titolare, fatto salvo prova contraria. Tale tipologia di firma può essere utilizzata per la sottoscrizione di qualsiasi documento previsto sulla base delle modalità operative ordinarie. Affinché un cliente possa utilizzare tale tipologia di firma è necessario che sia creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e che sia basata su un certificato qualificato per firme elettroniche.

La FEQ è una tipologia di firma basata su un certificato qualificato per firme elettroniche, fornito da un prestatore di servizi fiduciari qualificato (c.d. *Certification Authority*).

L'emissione del certificato di FEQ è a titolo oneroso e il relativo costo è a carico della Banca.

Per poter emettere un certificato di FEQ è necessario che il cliente sia identificato dalla Certification

Authority attraverso una delle seguenti modalità:

- una videointervista effettuata da un soggetto (denominato un R.A.O. ossia *Registration Authority Office*) che opera su mandato della *Certification Authority* a rilasciare un certificato di firma elettronica qualificata;
- un bonifico di riconoscimento effettuato dal cliente, del valore di 1 euro, da un conto corrente a lui intestato attivo presso altra Banca con sede in Italia o altro Paese Comunitario.

Si specifica che tali attività sono inoltre svolte nel rispetto di quanto previsto in materia di identificazione della clientela ai fini AML e, con riferimento alla modalità di riconoscimento mediante videointervista vengono conservati, con modalità conformi alle previsioni in materia di conservazione del decreto antiriciclaggio, i dati di registrazione nonché l'esplicita volontà del cliente di instaurare il rapporto continuativo, memorizzati in file audio-video, immagini e metadati strutturati in formato elettronico" attraverso la società Archiva Srl.

Si specifica che, ai fini del riconoscimento, l'operatore RAO è tenuto ad acquisire preliminarmente il codice fiscale e la documentazione identificativa del cliente, rispetto alle tipologie di documenti riconosciute dalla *Certification Authority* (carta d'identità, sia elettronica che cartacea, e passaporto).

Il certificato di firma rilasciato dalla Certification Authority in base agli accordi stipulati con la Banca ha una validità pari a 90 giorni dalla data di emissione. Il Cliente per la sottoscrizione della documentazione contrattuale potrà utilizzare il codice OTP ricevuto tramite sms.

Per consentire al Cliente di utilizzare la soluzione FEQ, la Banca – come descritto - usufruisce di un servizio erogato da Intesi Group S.p.A, società con sede legale in Via Torino, 48 - 20123 Milano (di seguito "Ente Certificatore"). L'Ente Certificatore è accreditato AGID quale "prestatore di servizi fiduciari".

Sul sito di AGID è disponibile il manuale operativo relativo ai requisiti tecnici, di sicurezza e di organizzazione adottati dall'Ente Certificatore ed applicabili a tutti i Servizi Fiduciari che eroga e per i quali è certificato (https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/tsp_practice_statements_v110_ita.pdf).

Al fine di usufruire del Servizio il cliente deve necessariamente accettare il contratto per l'attribuzione di un certificato di firma qualificata che il RAO gli proporrà durante la videointervista finalizzata all'attivazione della soluzione di firma elettronica qualificata. Il contratto può essere consultato preventivamente alla pagina (https://www.intesigroup.com/wp-content/uploads/2018/04/Certificati_Qualificati_Termini_Condizioni_ITA.pdf).

3.2 Determinazione dei termini di recesso del contratto

La sottoscrizione del contratto tramite FEQ da parte del cliente può avvenire in una data successiva rispetto a quella in cui viene generata la documentazione contrattuale dal sistema informativo della Banca.

Si precisa che il conteggio per la determinazione del recesso parte dalla data di efficacia del contratto ossia da quando il cliente lo firma digitalmente. Tale data è riportata all'interno del documento firmato.