

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA OMNICANALE (IWBANK)

L'operatività della Banca con i suoi clienti normalmente si avvale dell'utilizzo di documenti cartacei; tali documenti (di seguito "**Moduli**") consentono:

- la sottoscrizione di atti o contratti;
- l'attivazione e la gestione di funzionalità relative a servizi o prodotti venduti dalla Banca o offerti da terzi con cui la Banca stessa ha instaurato rapporti negoziali;
- l'acquisizione dei dati relativi alle operazioni, anche contrattuali, effettuate dal Cliente o allo stesso richieste.

In base a quanto previsto dal D.lgs. n. 235 del 30 dicembre 2010 (di seguito "**Codice dell'Amministrazione Digitale**") è possibile utilizzare i "documenti informatici" in luogo di quelli cartacei.

L'utilizzo di "documenti informatici" è possibile grazie al servizio di Firma Elettronica Avanzata Omnicanale che rende disponibili i processi di seguito indicati:

- firma grafometrica su tablet, rappresentata dai dati comportamentali raccolti nella registrazione del tratto grafico del Cliente univocamente riconducibili allo stesso (di seguito, la "**Firma grafometrica**");
- firma online nell'ambiente riservato reso disponibile dalla Banca al Cliente, che utilizza quale autorizzazione un codice di sicurezza generato o desumibile, volta per volta, da codici dispositivi messi a disposizione dalla Banca stessa (di seguito, la "**Firma Online**");
- firma online nell'ambiente riservato condiviso fra la Banca e il Cliente mediante inserimento di un codice di sicurezza che solo il Cliente conosce in quanto inviato su richiesta del Cliente stesso sul numero di utenza univoco del dispositivo mobile verificato secondo il procedimento previsto dalla Banca (di seguito, la "**Firma OTP**").

L'utilizzo dei processi di firma sopra illustrati favorisce infatti:

- la diminuzione del consumo cartaceo con conseguente riduzione dell'abbattimento di foreste e di immissione di anidride carbonica (CO<sup>2</sup>) nell'atmosfera contribuendo al conseguimento degli obiettivi internazionali previsti nel protocollo di Kyoto;
- lo snellimento, nel rispetto delle regole di trasparenza e correttezza, delle attività di conclusione dei contratti bancari e finanziari;
- La semplificazione della gestione documentale da parte dei clienti che possono usufruire di documenti in formato elettronico e non cartaceo.

Al fine di tutelare i clienti titolari del servizio Firma Elettronica Avanzata Omnicanale (di seguito il "**Servizio**") ed i terzi da eventuali danni cagionati da ipotetiche inadeguate soluzioni tecniche, la Banca si è dotata di una copertura assicurativa per la responsabilità civile, così come previsto dalle vigenti norme in materia.

Tutte le informazioni relative al Servizio sono tenute sempre aggiornate e disponibili sul sito internet della Banca. Il Servizio è attuato dalla Banca nel rispetto delle vigenti disposizioni normative in materia come di seguito illustrato.

### 1. L'attivazione del Servizio

L'attivazione del servizio è subordinata all'adesione del cliente attraverso la sottoscrizione per accettazione delle condizioni di utilizzo relative al servizio medesimo. In ogni caso, l'adesione al servizio non esclude la possibilità di richiedere, in ogni momento, la sottoscrizione dei documenti, in formato cartaceo, nonché di richiedere una copia cartacea della documentazione firmata tramite il Servizio.

La copia del documento che attesta l'adesione al Servizio, sarà conservata, secondo quanto previsto dalla vigente normativa. 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 che, in qualunque momento, potrà essere revocato il consenso all'utilizzo del Servizio, sottoscrivendo in Filiale la documentazione relativa alla cessazione del medesimo. Per maggiori informazioni circa l'attivazione del servizio La invitiamo a recarsi presso la sua filiale di riferimento.

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

Il firmatario, viene identificato dalla Banca, anche in ottemperanza alla normativa anticiclaggio.

Nel caso della **Firma grafometrica**, tramite riconoscimento diretto da parte dell'operatore di sportello ovvero tramite idoneo documento identificativo in corso di validità.

Nel caso della **Firma Online** il Servizio viene erogato in ambiente riservato al firmatario.

L'efficacia del contratto è subordinata alla condizione sospensiva del buon esito delle verifiche da parte della Banca.

Nel caso di **Firma OTP** l'identificazione del firmatario avviene tramite riconoscimento da parte della Banca per il tramite di un dipendente o consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede.

## **3. Firma Grafometrica**

### **3.1. La connessione univoca della Firma grafometrica al firmatario**

Trattandosi di sottoscrizione autografa realizzata con gesto manuale del cliente e visto che a partire da tale gesto vengono raccolte numerose informazioni, i cosiddetti "dati grafometrici", utilizzabili e strumentali ai fini dell'effettuazione di una perizia, quali la velocità del tratto, la pressione della penna, l'accelerazione durante la fase di scrittura, i movimenti complessivi della mano durante l'acquisizione, la firma elettronica avanzata apposta sul tablet viene associata in maniera sicura e univoca al cliente.

### **3.2. Il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della Firma grafometrica**

Trattandosi di una sottoscrizione prodotta con gesto manuale, 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. Nel momento in cui il Cliente sottoscrive il documento, la tecnologia utilizzata (tablet e relativo software), rileva una serie di parametri inerenti il gesto di sottoscrizione (dati grafometrici) 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, sempre nel rispetto dei criteri di sicurezza oltre indicati, tali parametri anche a distanza di tempo e, se necessario, di poterla confrontare con altre firme elettroniche avanzate apposte dallo stesso cliente sul tablet.

Inoltre per garantire il massimo livello di sicurezza, sono state adottate le migliori soluzioni tecnologiche certificate sul mercato e dotate di numerose caratteristiche 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 la funzionalità e sia quindi facilmente identificabile;
- il tablet utilizza componenti hardware di cifratura di tutti i dati grafometrici prodotti; tali dati possono essere interpretati solo dal software del produttore dei tablet;
- vengono utilizzati più livelli di cifratura tra le componenti hardware e software così da aumentare 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 software utilizzata è certificata OCSI ai sensi della normativa ISO 15408 che attesta la sicurezza delle informazioni raccolte e la coerenza con il dettato normativo in vigore.

La soluzione di Firma grafometrica garantisce al cliente di avere il controllo completo della sottoscrizione e che i dati grafometrici raccolti vengano utilizzati senza possibilità di interferenze e manomissioni.

È inoltre importante specificare che:

- L'interscambio dei dati grafometrici tra il tablet ed il driver e tra il driver ed il software di firma avviene in modalità cifrata;
- I campioni grafometrici acquisiti al momento della firma vengono cifrati 3DES ed il «DRIVER DIGITALIZZATORE», presente sul tablet, restituisce al Software di firma il pacchetto completamente cifrato.

I dati grafometrici potranno essere decifrati, in caso di necessità, per l'esibizione in giudizio o su richiesta dell'autorità giudiziaria, solo con il concorso del custode della chiave "privata".

## **4. Firma Online**

### **4.1. Connessione univoca della Firma Online al firmatario**

La sottoscrizione con Firma Online è costituita da un processo che prevede:

- a) l'autenticazione per l'accesso del Cliente all'ambiente riservato a lui reso disponibile dalla Banca e l'utilizzo dei codici generati o desumibili dai dispositivi messi a disposizione del Cliente nell'ambito dell'ambiente stesso (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, One Time Password, Token o Matrix Card, SMS OTP);
- b) la conservazione digitale, unitamente al documento informatico oggetto della sottoscrizione, di un insieme di informazioni (metadati) costituito da:
  - codice identificativo univoco del documento sottoscritto;
  - tipo di dispositivo di sicurezza utilizzato per autorizzare la Firma Online;
  - codice identificativo univoco del dispositivo di sicurezza utilizzato per autorizzare la Firma Online;
  - codice identificativo univoco dell'applicativo utilizzato per generare il documento informatico da sottoscrivere;
  - codice identificativo della tipologia di Modulo;
  - codice ABI della Banca;
  - codice identificativo assegnato al Cliente nell'ambito del sistema anagrafico della Banca;
  - valore rappresentativo del codice autorizzativo generato dal dispositivo di sicurezza utilizzato per autorizzare la Firma Online;
  - riferimento temporale;
  - impronta univoca del documento informatico sottoscritto;
  - codice identificativo della modalità di vendita.

La Firma Online prevede altresì che il Cliente apponga le firme richieste nell'ambito dei Moduli - anche in più documenti informatici ricompresi in un unico *file* - mediante tante manifestazioni di volontà univoche quante sono le firme da apporre, da confermare a cura dello stesso Cliente attraverso l'inserimento, a titolo di autenticazione, di un unico codice ottenuto o generato dal dispositivo di sicurezza che il Cliente detiene in via esclusiva, generando quindi uno o più *file* in cui saranno evidenti le varie firme apposte. Le modalità di manifestazione online della volontà del Cliente sono di volta in volta individuate dalla Banca e vengono estrinsecate a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, mediante il tasto "accetta/firma" o *checkbox*, ecc.

La sottoscrizione tramite Firma Online può essere effettuata solo nel caso in cui il Cliente sia titolare dell'ambiente riservato messo a disposizione dalla Banca. Il venir meno della titolarità di tale ambiente riservato comporta l'impossibilità di fruire di Firma Online.

### **4.2 Il controllo esclusivo del cliente del sistema di generazione della Firma Online**

Il codice autorizzativo ottenuto dal dispositivo di sicurezza di cui solo il cliente dispone, garantisce il controllo esclusivo da parte dello stesso del processo di generazione della Firma Online.

## 5. Firma OTP

### 5.1. Connessione univoca della Firma OTP al firmatario

La sottoscrizione con Firma OTP è costituita da un processo che prevede:

- a) l'autenticazione del soggetto individuato dalla Banca (dipendente, consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede, etc.) all'ambiente riservato della Banca stessa;
- b) l'autorizzazione da parte del Cliente all'avvio del processo di sottoscrizione e alla condivisione dell'ambiente di cui alla lett. a) del presente comma mediante l'inserimento di un codice One Time Password che solo il Cliente conosce in quanto ricevuto sul numero di utenza univoco del dispositivo mobile verificato secondo il procedimento previsto dalla Banca;
- c) la conservazione digitale, unitamente al documento informatico oggetto della sottoscrizione, di un insieme di informazioni (metadati) costituito da:
  - codice identificativo univoco del documento sottoscritto;
  - codice fiscale del soggetto individuato dalla Banca e che supporta il Cliente nell'ambito del processo;
  - nominativo del soggetto individuato dalla Banca e che supporta il Cliente nell'ambito del processo;
  - tipo di dispositivo di sicurezza utilizzato per autorizzare la Firma OTP;
  - codice identificativo univoco del dispositivo di sicurezza utilizzato per autorizzare la Firma OTP;
  - codice identificativo univoco dell'applicativo utilizzato per generare il documento informatico da sottoscrivere;
  - codice identificativo della tipologia di Modulo;
  - codice ABI della Banca;
  - codice identificativo assegnato al Cliente nell'ambito del sistema anagrafico della Banca;
  - valore rappresentativo del codice autorizzativo generato dal dispositivo di sicurezza utilizzato per autorizzare la Firma OTP;
  - riferimento temporale;
  - impronta univoca del documento informatico sottoscritto;
  - codice identificativo della modalità di vendita.

La Firma OTP prevede altresì che il Cliente apponga le firme richieste nell'ambito dei Moduli - anche in più documenti informatici ricompresi in un unico *file* - mediante tante manifestazioni di volontà univoche quante sono le firme da apporre, da confermare a cura dello stesso Cliente attraverso l'inserimento, a titolo di autenticazione, di un unico codice ottenuto o generato dal dispositivo di sicurezza che il Cliente detiene in via esclusiva, generando quindi uno o più *file* in cui saranno evidenti le varie firme apposte. Le modalità di manifestazione online della volontà del Cliente sono di volta in volta individuate dalla Banca e vengono estrinsecate a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, mediante il tasto "accetta/firma" o *checkbox*, ecc.

### 5.2 Il controllo esclusivo del cliente del sistema di generazione della Firma OTPonline

Il codice autorizzativo ottenuto sul numero del dispositivo mobile certificato sulla base dei processi resi disponibili dalla banca e di cui solo il cliente dispone, garantisce il controllo esclusivo da parte dello stesso del processo di generazione della Firma OTP.

## 6. La possibilità di verificare che il "documento informatico" sottoscritto tramite il Servizio non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma

Al fine di garantire l'integrità dei documenti informatici, in termini di non modificabilità ed inalterabilità del loro contenuto, dopo la sottoscrizione da parte del Cliente, vengono convertiti in formato PDF/A (formato standard internazionale ISO 19005 normativamente previsto per l'archiviazione e la consultazione nel lungo periodo di documenti informatici) e firmati dalla Banca tramite l'apposizione di una firma digitale.

Nel caso un documento venga modificato, anche solo minimamente, all'apertura dello stesso verrà visualizzato un messaggio che indica che il documento è stato modificato in data posteriore all'apposizione

della firma stessa. Tale processo garantisce, sotto il profilo tecnico, l'integrità del documento e dunque, sotto il profilo giuridico, soddisfa il requisito dell'integrità richiesto dalle norme vigenti.

I documenti così prodotti vengono successivamente archiviati dalla Banca conformemente alle normative vigenti in materia di conservazione digitale, assicurando loro, in tal modo, le garanzie giuridiche a lungo tempo.

## **7. La possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto tramite il Servizio**

Si evidenzia che il cliente è in grado di:

- visionare tutte le parti del documento sul tablet nel caso di Firma grafometrica o nell'ambiente riservato nel caso di Firma Online o Firma OTP;
- per ogni soluzione di firma 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;
- annullare l'operazione anche dopo che è stata apposta l'ultima firma.

È inoltre importante sapere che:

- è possibile richiedere alla Banca ricevere copia del documento in formato elettronico tramite l'ambiente riservato reso disponibile dalla Banca o secondo le modalità pattuite con la stessa;
- i documenti possono essere recuperati, consultati, stampati durante tutto il periodo di conservazione.

## **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 elaborazione e 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 digitale della Banca e conservato in modalità digitale in conformità della normativa vigente, consente di appurare che lo stesso non abbia subito modifiche nel tempo.

## **9. La connessione univoca della firma apposta tramite il Servizio al documento sottoscritto**

Al fine di garantire la connessione univoca della sottoscrizione apposta tramite il Servizio al documento informatico, i processi di firma resi disponibili:

- calcolano per il documento generato dalla transazione, prima dell'apposizione sullo stesso della firma, una stringa univoca di numeri e lettere (tramite c.d. algoritmo di "hash" SHA 256);
- per la firma grafometrica ricevono dal tablet i dati grafometrici e li abbinano alla stringa calcolata in precedenza, creando un c.d."blog di firma" rendendo così univoca la connessione della firma al documento;
- per la firma Online e la Firma OTP ricevono l'inserimento, da parte del cliente, del codice generato o desumibile dai dispositivi messi a disposizione del cliente stesso (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, SMS OTP, One Time Password o Matrix Card);
- cifrano il tutto con la chiave pubblica della Banca (digital signature) utilizzando uno specifico certificato digitale emesso da un Certification Authority (di seguito CA) riconosciuta dal legislatore ed inserisce tutto all'interno del PDF.

Se il documento prevede più firme viene ripetuto, per ogni firma raccolta, il meccanismo descritto in precedenza. Il suddetto legame, costruito tramite sistema di cifrature, impedisce che i dati grafometrici per la Firma grafometrica o i codici utilizzati per la Firma Online o la Firma OTP possano essere estratti e riutilizzati su un altro documento in quanto il legame è riconducibile solamente a quell'unico documento cui è collegato, firmato originariamente dal Cliente.

## **10. Assistenza**

Per eventuali esigenze di assistenza, il Cliente può contattare l'Assistenza Clienti al Numero Verde 800.99.11.88.

Il Servizio di Firma consente di sottoscrivere mediante firma elettronica avanzata:

Tipologia di contratti/operazioni	Firma grafometrica	Firma Online	Firma OTP
<b>a) le operazioni su rapporti a firma disgiunta tramite modulo di distinta unica</b> (es. prelievi/versamenti su conto corrente, prelievi/versamenti su deposito a risparmio, Bollettini MAV, ecc...), <b>modulo di bonifico, modulo di ricarica carta prepagata</b>	X		
<b>b) le operazioni per cassa tramite modulo di distinta unica</b> (es. pagamenti vari, contabilizzazione assegno circolare, Bollettini MAV, ecc...), <b>modulo di bonifico, modulo di ricarica carta prepagata.</b>	X		
<b>c) la documentazione contrattuale dei seguenti prodotti monointestati:</b>			
- Carte Enjoy	X	X	
- Carte Like	X	X	
- Carte IW Cash		X	
- Banca Telematica		X	
- Conti correnti	X		
- Servizio POS	X		
- Carta Hybrid	X		
<b>d) il contratto dei seguenti prodotti singoli e cointestati:</b>			
- IW Conto		X	
- IW Conto trading		X	
- Contratto di negoziazione		X	
- Comparti di conto corrente – modulo di offerta e adesione		X	
<b>e) i seguenti documenti nell'ambito del servizio di Consulenza Finanziaria:</b>			
- Consegna della raccomandazione			X
- Accettazione / rifiuto della raccomandazione		X	X
- Scheda di Sottoscrizione Prestiti Obbligazionari		X	
<b>f) altri documenti:</b>			
- autorizzazione/rifiuto all'addebito in conto degli interessi debitori maturati sul conto e sulle aperture di credito regolate sullo stesso		X	
- Adeguata verifica		X	
- Privacy		X	
- W8 BEN		X	
- Fatca - CRS		X	
- Questionario MIFID/ESMA		X	