

Manuale informativo per l'utilizzo del Servizio di Firma Elettronica Avanzata (FEA) e Servizio Dematerializzazione Documenti

Documento predisposto ai sensi dell'art. 57 commi 1 e 3 del DPCM 22.2.2013 "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali".

1 Definizioni

- Banca: la Banca Monte dei Paschi di Siena SpA;
- Cliente: il soggetto richiedente l'erogazione del Servizio;
- Contratti: i Contratti aventi per oggetto l'erogazione di servizi bancari, finanziari e assicurativi propri o di terzi, di cui la Banca sia collocatrice, sottoscrivibili mediante F.E.A. e degli atti negoziali ad essi connessi;
- Documenti: atti negoziali finalizzati alla conclusione dei Contratti (proposta ed accettazione), esemplari del Contratto di spettanza del Cliente e rendicontazione (attestazioni, contabili) conseguenti all'effettuazione delle Operazioni;
- D.lgs. 82/2005: Codice dell'Amministrazione Digitale;
- DPCM 22.2.2013: Decreto Del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013 contenente, tra l'altro, le regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate;
- Firma Elettronica Avanzata (di seguito F.E.A.): "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 Grafometrica: modalità di firma apposta su Tablet che possiede requisiti informativi e giuridici che consentono, nel rispetto delle regole tecniche previste, di qualificarla come F.E.A.;
- Moduli: i Moduli predisposti dalla Banca per effettuare Operazioni;
- Nota Informativa: il presente documento predisposto dalla Banca ai sensi di quanto previsto dall'articolo 57 commi 1 e 3 del DPCM 22.2.2013;
- Operazioni: operazioni effettuate presso le filiali MPS (per esempio cambio assegni, bonifici, pagamento utenze, effetti, pagamenti vari, acquisto/vendita titoli e altre operazioni in area finanza, ecc.) o a valere sui Contratti;
- Servizio Dematerializzazione Documenti: ricezione dei Documenti in formato digitale ad apposito indirizzo indicato dal Cliente;
- Servizio F.E.A.: sottoscrizione Contratti aventi per oggetto l'erogazione di servizi bancari, finanziari e assicurativi propri o di terzi, di cui la Banca sia collocatrice, nonché compilazione e sottoscrizione di Moduli relativi alle Operazioni effettuate sia in filiale che fuori sede. L'elenco aggiornato delle società che ammettono l'utilizzo della firma grafometrica per la sottoscrizione di tutti o parte dei loro prodotti e l'elenco dei contratti/operazioni che è possibile effettuare con Firma Grafometrica sono disponibili sul sito internet della Banca.

2 Informazioni generali

2.1. Natura giuridica della firma su dispositivo elettronico informatico

La Banca mette a disposizione della propria clientela una tecnologia che consente di firmare in formato elettronico Contratti, Documenti e Moduli relativi ad Operazioni.

La sottoscrizione dei Contratti dei Documenti e dei Moduli relativi alle Operazioni avviene mediante utilizzo della Firma Grafometrica.

I Contratti, i Documenti e i Moduli che il Cliente sottoscrive con la Firma Grafometrica sono documenti informatici che, sul piano giuridico, hanno lo stesso valore dei documenti cartacei sottoscritti con firma autografa e che, sul piano tecnico, soddisfano i requisiti di sicurezza definiti dalla normativa vigente.

2.2. Attivazione dei Servizi e acquisizione copia dichiarazione di accettazione

I Servizi sono disponibili dopo che il Cliente, una volta identificato tramite idoneo documento identificativo in corso di validità, ha accettato, ai sensi dell'articolo 57 del DPCM, le condizioni giuridiche contenute nella dichiarazione di accettazione ove sono esplicitati i termini di attivazione e funzionamento del Servizio F.E.A.

Nella medesima dichiarazione di accettazione il Cliente può aderire al Servizio Dematerializzazione Documenti per ricevere copia elettronica dei Documenti, dei Contratti e dei Moduli.

Il Cliente può richiedere in ogni momento, gratuitamente, una copia di tale dichiarazione che attesta la sottoscrizione al Servizio F.E.A. e al Servizio Dematerializzazione Documenti.

Questa richiesta può essere fatta per iscritto a una qualunque filiale della Banca o fuori dei locali della Banca in caso di offerta fuori sede, e la Banca potrà provvedere alla consegna su Supporto Durevole cartaceo ovvero mediante spedizione all'indirizzo telematico, fornito nella fase di sottoscrizione, su Supporto Durevole non cartaceo.

3 Caratteristiche e descrizione della Firma Grafometrica

3.1. I valori grafometrici della Firma

La Firma Grafometrica che è apposta dal Cliente sul tablet è caratterizzata dal segno grafico e da cinque valori grafometrici specifici ed individuali (ritmo, velocità, pressione, accelerazione e movimento) che la rendono riconducibile, in modo univoco, al firmatario stesso ed è tecnicamente implementata per soddisfare tutti i requisiti che la legge impone per la F.E.A come di seguito descritto.

3.2. Lo strumento di acquisizione della Firma

Il tablet è uno strumento che permette di rilevare e acquisire i valori biometrici specifici della firma del Cliente. Si tratta di uno speciale dispositivo elettronico, caratterizzato da un monitor e una apposita penna con il quale il Cliente può visualizzare tutte le parti del Contratto, Documento o Modulo, scorrere e sottoscrivere il documento informatico.

Il tablet dispone di una specifica tecnologia che permette di rilevare i valori biometrici ed è assemblato in modo tale da evitare ogni possibile manomissione che ne possa compromettere la struttura.

Le caratteristiche del tablet e le condizioni nelle quali il Cliente firmatario sottoscrive il documento informatico permettono di garantire al Cliente stesso un'esperienza di firma del tutto analoga a quella della firma autografa su carta, in modo da rendere naturale il gesto della sottoscrizione.

3.3. Il processo di Firma del documento informatico da parte del Cliente

A livello operativo, il processo di firma dei documenti informatici contenenti i Documenti, Moduli e Contratti, può essere riassunto nelle seguenti fasi:

- Il Cliente prende visione del documento informatico direttamente in formato elettronico. Il Cliente può comunque chiedere di procedere alla stampa del documento e firmare su supporto cartaceo. Una volta illustrato il documento, l'operatore bancario invita il Cliente ad apporre la Firma Grafometrica richiesta per concludere correttamente il processo di sottoscrizione. All'atto della firma il dispositivo viene reso disponibile al Cliente firmatario che ne ha quindi il controllo esclusivo per tutta la durata dell'operazione.
- Il Cliente:
 - visualizza e controlla sul tablet i dati dell'operazione bancaria che intende effettuare ovvero il contenuto del Contratto che deve sottoscrivere;
 - firma direttamente sul tablet con un effetto grafico simile alla classica firma su carta;
 - constata visivamente l'inserimento della propria firma sul documento nei punti indicati sul tablet;
 - una volta apposta la firma grafometrica il Cliente dispone delle seguenti opzioni:

- conferma l'operazione bancaria/finanziaria, sottoscrive la proposta di contratto o accetta quella della Banca, premendo con la penna elettronica l'apposito tasto di conferma presente sul tablet;
 - ripropone la firma premendo con la penna elettronica l'apposito tasto di cancellazione presente sul tablet, nel caso intenda ri-firmare il documento;
 - annulla definitivamente l'operazione di firma nel caso non intenda dare corso all'operazione o alla sottoscrizione del contratto;
- contestualmente l'operatore di Banca avrà modo di seguire la fase di apposizione della firma da parte del Cliente. Nessuna interazione nel processo di firma del Cliente sarà consentita all'operatore di Banca;
 - In tutti i casi, la Banca, anche su richiesta del soggetto interessato, può recuperare, consultare e stampare quanto sottoscritto.

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

Nel corso del processo di firma sia il pacchetto dei dati biometrici che il documento sono protetti da opportuni metodi crittografici e l'integrità degli stessi garantita tramite l'utilizzo di impronte crittografiche (hash). Dopo l'apposizione della firma, il documento viene firmato con un certificato digitale della banca a garanzia della sua inalterabilità.

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'inalterabilità del documento e sotto il profilo giuridico, soddisfa il requisito dell'integrità richiesto dalle norme vigenti.

Inoltre al fine di garantire la leggibilità nel tempo dei documenti informatici, essi 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 vengono successivamente archiviati dalla Banca conformemente alle normative vigenti in materia di conservazione digitale, assicurando, in tal modo, le garanzie giuridiche di verificabilità a lungo termine.

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

I template utilizzati per generare i documenti informatici da sottoporre alla Firma Grafometrica e tutti i documenti intermedi utilizzati nel processo di apposizione della firma non contengono elementi (es. i c.d. script e macroistruzioni) idonei a modificarne gli atti, i fatti e i dati in esso rappresentati. La Banca adotta tutti i più moderni meccanismi di elaborazione e trattamento del "documento informatico". In particolare, con riguardo al servizio, 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 e di garantire la sua leggibilità.

3.6 La connessione univoca tra la Firma Grafometrica e il documento sottoscritto contenente i Moduli, i Documenti e i Contratti e la protezione dei valori biometrici associati al documento informatico stesso

La connessione univoca tra la Firma Grafometrica e il documento informatico contenente i Contratti, i Documenti e i Moduli viene assicurata dall'associazione dei valori biometrici della firma con un'impronta informatica (hash) apposta sul documento informatico, calcolata e verificabile a posteriori, che identifica in modo univoco il documento informatico che il Cliente ha sottoscritto.

La protezione dei valori biometrici e dell'impronta informatica sono garantiti dall'apposizione della firma digitale della Banca sul documento informatico; ciò al fine di proteggere da eventuali tentativi di modifica del documento informatico sottoscritto.

In particolare l'insieme dei dati biometrici che caratterizzano ogni firma del Cliente è protetto dall'accesso non autorizzato tramite i più avanzati sistemi di crittografia.

La "chiave" per poter decifrare i suddetti dati è conservata presso una terza parte fidata che permetterà l'utilizzo dei dati esclusivamente nei casi previsti dalla legge e/o su richiesta delle Autorità competenti.

In particolare, al fine di garantire la connessione univoca della firma al documento sottoscritto, l'applicazione di firma:

- calcola 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");
- riceve dal tablet i dati biometrici e li abbina alla stringa calcolata in precedenza, creando un c.d. "blob di firma" rendendo così univoca la connessione della firma al documento;
- cifra il tutto con la chiave pubblica della Banca utilizzando uno specifico certificato digitale a chiavi asimmetriche emesso da terzo di fiducia 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 biometrici di firma 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;
- è inoltre importante specificare che il sw di firma raccoglie i dati biometrici direttamente dal driver messo a disposizione dal produttore del device ed all'interno dello stesso senza essere trasferiti in modalità decifrata od in chiaro all'esterno.

4 Firma e conservazione dei Documenti da parte della Banca

4.1 Il processo di Firma del documento informatico da parte della Banca e apposizione di data certa.

Una volta che il Cliente ha sottoscritto il documento informatico, la suddetta apposizione della firma digitale della Banca consente di garantirne l'integrità e l'immodificabilità nel tempo.

Il documento sottoscritto assume il formato elettronico PDF/A in modo da soddisfare i requisiti normativi in termini di autoconsistenza, immodificabilità e leggibilità nel tempo del documento.

Il documento informatico contenente il Modulo e/o il Contratto viene infine inviato al sistema di Conservazione Sostitutiva per la conservazione a norma di legge.

In tale sede il Responsabile della conservazione sostitutiva appone sul documento informatico la marca temporale per acquisizione sul medesimo di data certa in conformità di quanto previsto dal D.P.C.M. 22 febbraio 2013.

L'invio del documento informatico al sistema di conservazione sostitutiva e quindi l'apposizione di data certa sul medesimo avvengono entro la giornata solare di apposizione della firma del cliente.

Il Responsabile per la Conservazione Sostitutiva (così come definito dalla normativa vigente) potrà accedere ai dati contenuti nei documenti informatici (contenuto del Modulo o del Documento) ma non ai valori biometrici che caratterizzano ogni firma del Cliente e come tali protetti in conformità di quanto previsto nel paragrafo 3.4

Il soggetto nominato dalla Banca Responsabile del sistema di conservazione sostitutiva è altresì nominato Responsabile del Trattamento dei dati da parte della Banca ed è a tal fine appositamente individuato nella informativa ex articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" riportata in calce alla dichiarazione di accettazione delle condizioni giuridiche del Servizio FEA e del Servizio Dematerializzazione.

4.2 Conservazione a norma dei documenti informatici sottoscritti

La Conservazione Sostitutiva a norma è un processo che permette di archiviare in modo sicuro i documenti informatici sottoscritti dal Cliente affinché questi restino integri e risultino immodificabili e leggibili nel tempo. A tale scopo la Banca utilizza un servizio di conservazione dei documenti informatici secondo le modalità definite dal D.lgs. 82/2005 (CAD - Codice dell'Amministrazione Digitale).

Periodiche verifiche sull'integrità e la leggibilità dei Documenti vengono svolte sul sistema di conservazione dal Responsabile della Conservazione al fine di garantire un alto livello di affidabilità e di qualità del servizio nel tempo.

Tutti i Documenti restano disponibili nel sistema di conservazione al quale possono accedere solo alcuni specifici operatori autorizzati.

5 Garanzie per il Cliente

Nell'interesse del Cliente e in ottemperanza a quanto previsto dal comma 2 dell'articolo 57 del DPCM 22.2.2013, la Banca si è dotata di una idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile con primaria compagnia assicuratrice a tutela dei danni eventualmente derivanti dai problemi tecnici riconducibili all'utilizzo della Firma Grafometrica.

Per ogni chiarimento in ordine al funzionamento dei Servizi il personale delle filiali della Banca è a disposizione del Cliente.