FOGLIO INFORMATIVO

FIRMA GRAFOMETRICA

INFORMAZIONI SULLA BANCA

CASSA RAIFFEISEN VAL GARDENA SOC.COOP.- SELVA GARDENA
VIA MEISULES 211 - 39048 - SELVA GARDENA
Tel: 0471/772020
Fax: 0471/794174
E-mail: gherdeina@raiffeisen.it
PEC: pec08238@raiffeisen-legalmail.it
Sito internet: www.raiffeisengherdeina.it

Numero di iscrizione all'albo delle banche: 3866
aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Coop. e al Fondo Nazionale di Garanzia di cui all'art. 62 del d.lgs. n. 415/96
Membro del sistema di tutela istituzionale Raiffeisen Südtirol IPS

CHE COSA É LA FIRMA GRAFOMETRICA

La firma grafometrica è una particolare tecnologia con cui si realizza la firma elettronica avanzata. Essa viene generata con un gesto manuale analogo alla firma autografa su carta. In particolare, l'acquisizione avviene mediante un dispositivo elettronico in grado di conoscere e memorizzare il movimento di una penna su una superficie sensibile (tablet, signature pad).
Le soluzioni di firma grafometrica avanzata garantiscono l'identificazione del firmatario del documento e la connessione univoca della firma al firmatario. Tale connessione avviene tramite dati biometrici, quali la pressione della penna sulla superficie, la velocità, l'accelerazione, il ritmo e l'inclinazione, i quali vengono utilizzati per la generazione della firma medesima ed associati univocamente al documento (PDF), oggetto di sottoscrizione. I dati predetti vengono cifrati per renderli inaccessibili per un qualsiasi altro utilizzo. In effetti, è il Cliente ad avere il controllo esclusivo del sistema di generazione della firma e la possibilità di verificare che il documento sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma. Inoltre, il Cliente ha la possibilità di ottenere evidenza di quanto sottoscritto.

Valore legale

Ai sensi di legge la firma elettronica avanzata e, pertanto, anche la firma grafometrica, sotto l'aspetto del valore legale soddisfano il requisito di forma scritta. Di conseguenza la firma grafometrica permette di evitare documenti cartacei quando sia richiesta una firma del Cliente, pur non provvisto di strumenti per la firma digitale.

Attivazione del servizio - presupposti e limiti

L'erogazione di soluzioni di firma elettronica avanzata presuppone che il Cliente venga identificato in modo certo tramite valido documento di riconoscimento nonché una dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte del Cliente. Entrambi i documenti predetti, di cui la Banca garantisce la riservatezza, la disponibilità, l'integrità, la leggibilità e l'autenticità, vengono conservati in conformità a quanto prescritto dalla legge.
Su richiesta, il Cliente ha diritto di ricevere copia della predetta dichiarazione di accettazione per l'attivazione del servizio di firma grafometrica e del presente foglio informativo. La relativa richiesta va fatta per iscritto, anche tramite mail o fax, ed indirizzata direttamente alla Banca.

La firma elettronica avanzata è utilizzabile in ordine ai rapporti giuridici intercorrenti tra Cliente e Banca e, altresì, in relazione a servizi e prodotti di terzi i quali abbiano esplicitamente prestato il proprio consenso all'utilizzo della firma grafometrica, venduti e/o collocati/distribuiti dalla Banca.

La soluzione di firma grafometrica

La soluzione proposta è stata realizzata in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale) e delle regole tecniche contenute nel DPCM 22.02.2013.

La soluzione tecnologica utilizzata per la firma grafometrica si compone di tre elementi principali:

- la postazione dello sportello con il signature pad che visualizza il documento per la raccolta della firma grafometrica;
- le applicazioni informatiche per la creazione del documento informatico;
- la piattaforma di firma grafometrica, integrata con i servizi di certificazione digitale e conservazione del

documento informatico.

La suddetta soluzione tecnologica implica che la Banca non conserva presso di sé i dati biometrici e non ne ha mai la visibilità "in chiaro". Infatti, l'applicazione informatica che riceve i dati biometrici li cifra direttamente all'interno della memoria del computer e successivamente li unisce al documento sottoscritto in forma cifrata.

Il processo di sottoscrizione

Segue la descrizione sintetica del processo di firma elettronica avanzata, definito per la sottoscrizione dei singoli documenti da parte dei Clienti:

a) Il Cliente della Banca richiede un'operazione al funzionario.
b) Il funzionario identifica il Cliente e raccoglie quanto necessario a predisporre i documenti che il Cliente dovrà sottoscrivere.
c) Una volta confermata dal funzionario la completezza e la correttezza dei dati necessari alla predisposizione dei documenti, i documenti originali PDF vengono inviati e visualizzati automaticamente al signature pad.
d) Il Cliente prende visione dei documenti visualizzati in forma completa sul signature pad ed appone la propria firma in tutti i punti in cui è richiesta.
e) Il signature pad comunica in modo criptato il dato grafometrico alla postazione di lavoro dove è presente l'applicazione di firma.
f) La firma del Cliente viene visualizzata sullo schermo del PC e confrontata dal funzionario n modo tradizionale con firme precedentemente acquisite dal Cliente e rese disponibili dal software di sportello (non verrà effettuato nessun confronto automatico della firma appena catturata con eventuali firme precedentemente raccolte appartenenti allo stesso Cliente).
g) L'applicazione di firma inserisce i dati grafometrici criptati - sia "statici", cioè l'immagine bidimensionale, che "dinamici", cioè i dati di pressione, velocità, accelerazione, ecc. - nei file PDF.
h) I file PDF verranno firmati con una firma digitale della Banca e, quindi, resi immodificabili, e successivamente salvati sul server della Banca. In questa fase si utilizzerà un servizio di firma digitale remota richiamato tramite il server di firma.
i) Viene dunque visualizzato l'esito dell'operazione di corretta acquisizione dei documenti firmati dal Cliente.
j) L' operazione di firma allo sportello è conclusa.

Il processo di firma di ogni singolo documento produce in output due file PDF:

- Il primo PDF, chiamato "BIO", include i dati grafometrici delle firme (pressione, velocità, accelerazione). Questo PDF è il documento "originale e completo" che la Banca invierà in Conservazione Sostitutiva.
- Il secondo PDF, chiamato "FLAT", non include i dati grafometrici, ma solo l'immagine bidimensionale delle firme raccolte nei punti predisposti, e può essere usato per esigenze operative di consultazione.

Trattamento del dato biometrico e sua associazione al documento PDF

Si descrive di seguito il processo di trattamento e cifratura del dato biometrico e della sua associazione al documento PDF:

a) Il signature pad Wacom DTU-1031 per la cattura della firma è collegato alla postazione di lavoro client di filiale tramite cavo USB.
b) La comunicazione tra il signature pad ed il client è cifrata con algoritmo AES-256 bit, la cui chiave è scambiata con cifratura RSA-4096.
c) I dati biometrici della firma, acquisiti tramite il signature pad, vengono ricevuti dall'applicazione di firma.
d) Dai dati biometrici si ricava l'immagine della firma che viene integrata nel documento PDF.
e) I dati biometrici vengono cifrati localmente dal client con algoritmo AES. La chiave AES è generata sul momento, essa viene a sua volta cifrata (algoritmo RSA) mediante la chiave pubblica. L'insieme di dati e chiave cifrati va a costituire il dato biometrico cifrato. La coppia di chiavi di cifratura (pubblica/privata) sarà generata da un Notaio che conserva, in via esclusiva ed in sicurezza, la chiave privata.
f) Il dato biometrico cifrato, l'immagine ed altri dettagli della firma vengono associati al documento PDF.
g) Sui dati così ottenuti viene calcolato l'hash che viene sottoposto alla firma mediante la crypto-appliance ed il certificato qualificato della Banca.
h) L'hash firmato viene incluso nel PDF insieme ad altre informazioni.
i) Per ogni ulteriore campo da firmare viene ripetuto il procedimento di cui ai punti precedenti, partendo dal PDF appena prodotto.

Caratteristiche del sistema realizzato

Il sistema realizzato presenta le seguenti caratteristiche atte a garantire quanto normativamente prescritto:

a) identificazione del firmatario del documento: L'identificazione del firmatario è a cura dell'operatore di sportello, che già esegue l'identificazione in relazione ad altri obblighi normativi (antiriciclaggio);

b) connessione univoca della firma al firmatario: I dati comportamentali del firmatario (dati biometrici quali velocità, pressione, inclinazione, ecc.) vengono acquisiti dalla signature pad e registrati all'interno del documento sottoscritto. L'analisi dei parametri biometrici consente di identificare univocamente la firma di una persona;

c) controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i dati biometrici eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima: La firma viene apposta dal firmatario attraverso la stessa modalità con la quale si appone una firma autografa;

d) possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma: Il documento sottoscritto viene sigillato (integrato con le informazioni che saranno mantenute, in parte cifrate, all'interno del documento per mantenere le "evidenze" circa l'avvenuta effettiva firma elettronica) attraverso un meccanismo di "Firma Digitale Automatica", con Certificati Digitali rilasciati e mantenuti attraverso i servizi di Certification Authority;

e) possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto: La Banca rende disponibile i documenti firmati nella forma di comunicazione scelta dal Cliente stesso per il singolo rapporto bancario. Inoltre, il Cliente in qualsiasi momento può chiedere una copia, anche in forma cartacea, dei predetti documenti;

f) individuazione del soggetto che eroga la soluzione di firma elettronica avanzata: È la Banca che eroga la soluzione di firma elettronica avanzata al fine di utilizzarla nei rapporti intrattenuti con i Clienti, realizzandola attraverso i servizi erogati dai propri partner tecnologici;

g) assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificare gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati: La soluzione di firma grafometrica utilizza solo documenti informatici in formati atti a garantire l'assenza, nell'oggetto di sottoscrizione, di qualunque elemento idoneo a modificare gli atti, i fatti e i dati in essi rappresentati. In particolare, attualmente i documenti sono esclusivamente in formato standard PDF/A-1B ;

h) connessione univoca della firma al documento sottoscritto: La soluzione integra nel documento PDF prodotto da inviare in Conservazione Sostitutiva le "evidenze" (dati biometrici, hash del documento sottoscritto, eventuali informazioni aggiuntive) necessarie a collegare logicamente la firma al documento firmato.

Caratteristiche delle tecnologie utilizzate

Il trasferimento dei dati e la loro memorizzazione nel "vettore grafometrico" è protetto con le seguenti tecnologie crittografiche:

- Algoritmo di firma: AES-256
- Chiave pubblica: RSA-4096
- Firma tecnica del documento PDF con firma della Banca

Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avviene in conformità a quanto prescritto dalla legge.

Copertura assicurativa

Al fine di proteggere i propri Clienti e terzi da eventuali danni cagionati, la Banca è dotata di una copertura assicurativa per la responsabilità civile rilasciata da Assimoco S.p.A. per un ammontare pari ad euro 1.000.000,00.

Il presente documento, contenente le informazioni relative alle caratteristiche del servizio di firma grafometrica ed alle tecnologie si cui esso si basa, è pubblicato sul sito della Banca WWW.RAIFFEISENGHERDEINA.IT.

CONDIZIONI ECONOMICHE

L'attivazione del servizio di firma grafometrica non comporta costi aggiuntivi.

Per quanto riguarda le spese per contabili o copie di contabili emesse allo sportello nonché per l'invio di singoli documenti si rinvia al foglio informativo del contratto di conto corrente disponibile in tutte le filiali e pubblicato sul sito WWW.RAIFFEISENGHERDEINA.IT.

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il consenso all'uso della soluzione di firma grafometrica può essere revocato dal Cliente in qualsiasi momento sottoscrivendo l'apposito modulo "Revoca del consenso all'attivazione del servizio di firma grafometrica".

Reclami

Il Cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica (CASSA RAIFFEISEN VAL GARDENA SOC.COOP.- SELVA GARDENA, VIA MEISULES 211, 39048 SELVA GARDENA, PEC08238@RAIFFEISEN-LEGALMAIL.IT, GHERDEINA@RAIFFEISEN.IT, fax: 0471/794174).
Il Cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione

ovvero, in caso di servizi di pagamento, entro 15 giorni lavorativi, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo. Per ulteriori informazioni si consulti il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, oppure si contatti una Filiale della Banca d'Italia o la Banca.
Il Cliente può - singolarmente o in forma congiunta con la Banca - attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Detto tentativo sarà esperito dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it).
Qualora il Cliente intenda, per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, rivolgersi all'autorità giudiziaria, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, avvalersi di uno dei procedimenti per la risoluzione stragiudiziale delle controversie (mediazione presso soggetto autorizzato, mediazione presso soggetto autorizzato e designato in contratto o citato procedimento presso l'Arbitro Bancario Finanziario-ABF); ciò ai sensi dell'art. 5 comma 1-bis del d.lgs. 28/2010. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente e con l'assistenza di un avvocato.

LEGENDA

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. A causa delle predette caratteristiche la firma elettronica avanzata costituisce una firma più forte rispetto alla firma elettronica. Inoltre, essa è una firma tecnologicamente neutra che, quindi, non fa riferimento alla tecnologia utilizzata. La firma elettronica avanzata oggi più diffusa è la firma su tablet o signature pad, la c.d. firma grafometrica.
Hash	Sofisticato checksum (tradotto letteralmente significa somma di controllo). Le funzioni hash sono utili per verificare l'integrità dei dati trasmessi o scaricati e per garantirne l'autenticità.
PDF (Portable Document Format)	Formato di file basato su un linguaggio di descrizione di pagina sviluppato da Adobe Systems nel 1993 per rappresentare documenti in modo indipendente dall'hardware e dal software utilizzati per generarli o per visualizzarli.
Signature Pad	Apparecchio che permette di registrare elettronicamente una firma autografa.