

## NOTA INFORMATIVA SULLA FIRMA ELETTRONICA QUALIFICATA

### 1. INFORMAZIONI GENERALI

Nell'ambito delle iniziative volte ad innovare e a migliorare l'efficienza dei propri processi, oltre che ad arricchire la gamma delle opportunità offerte alla propria clientela, ViViBanca S.p.A. (di seguito la "Banca") ha introdotto l'utilizzo, nei rapporti giuridici con la clientela, di una soluzione tecnologica che consente di firmare documenti informatici in formato elettronico:

- a distanza, nei casi in cui non è prevista la presenza fisica simultanea del cliente e degli incaricati della Banca;
- in presenza fisica presso le proprie filiali o nell'operatività fuori sede tramite gli intermediari del credito/finanziari/banche convenzionati con la Banca.

La sottoscrizione elettronica dei documenti informatici avviene con firma elettronica qualificata, mediante l'utilizzo della soluzione di firma "eSignAnyWhere" realizzata da Namirial S.p.A., sulla base delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005) e del D.p.c.m. del 22 febbraio 2013.

Namirial S.p.A. ("il Certificatore") è il soggetto che eroga il certificato di firma elettronica qualificata su richiesta del cliente tramite la Banca.

La firma elettronica qualificata è una particolare tipologia di firma elettronica, caratterizzata da un elevato grado di sicurezza, disciplinata dal Regolamento eIDAS e dal D.p.c.m. del 22 febbraio 2013, agli articoli 4 e seguenti. In particolare, la firma elettronica qualificata adottata da ViViBanca S.p.A. è generata con dispositivo HSM (modulo di sicurezza hardware) nel rispetto degli articoli 11, 12 e 13 del D.p.c.m. del 22 febbraio 2013.

Le chiavi crittografiche asimmetriche di generazione della firma elettronica qualificata sono di due tipi, una privata, in possesso del cliente (titolare), utilizzata per la firma dei documenti, l'altra pubblica ed utilizzata per verificare la firma apposta dal cliente (titolare) sul documento informatico.

Il cliente può sottoscrivere con firma elettronica qualificata i contratti ed i documenti ad essi collegati per i quali, nei casi consentiti dalla legge, la Banca avrà reso, nel corso del tempo, disponibile tale servizio, secondo i limiti di utilizzo dei certificati di firma elettronica qualificata previsti dal Certificatore.

La tecnologia messa a disposizione per la firma elettronica qualificata consente al cliente, alla presenza e/o con il supporto dell'operatore della Banca (o dell'intermediario del credito/intermediario finanziario/banca convenzionato con la Banca):

- di visualizzare il documento da firmare sullo schermo del proprio smartphone o del proprio personal computer ("dispositivo");
- di scorrerne, leggerne e controllarne il contenuto sullo schermo;
- di firmare il documento direttamente sul dispositivo, mediante l'inserimento, nello spazio apposito, di un codice OTP inviati via sms

Al termine dell'operazione di sottoscrizione, il documento informatico assume caratteristiche tecniche che ne garantiscono l'integrità e l'immodificabilità.

Il cliente ha diritto di avere copia dei documenti sottoscritti con la firma elettronica qualificata.

La consegna dei documenti in formato elettronico avviene mediante invio all'indirizzo di posta elettronica del cliente, il quale può in ogni momento chiedere che la copia dei documenti da lui firmati gli sia consegnata in formato cartaceo inoltrando la richiesta a [richiestedocumentali@vivibanca.it](mailto:richiestedocumentali@vivibanca.it).

I documenti informatici sottoscritti con la firma elettronica qualificata vengono conservati da Namirial S.p.A. secondo le disposizioni di legge.

## 2. CONDIZIONI DI UTILIZZO

L'utilizzo del servizio di firma elettronica qualificata è subordinato all'adesione del cliente attraverso la sottoscrizione per accettazione del modulo di richiesta e delle condizioni generali di contratto predisposti da Namirial S.p.A. Il contratto di firma elettronica qualificata, infatti, prevede che sia il cliente ("titolare"), interessato a fruire di tale tipologia di firma, a concludere un contratto con il soggetto erogatore della firma elettronica qualificata.

Tale contratto, redatto da Namirial S.p.A., vede la Banca qualificata "Local Registration Authority" ("LRA"), soggetto che opera ai fini di identificare il cliente – direttamente o avvalendosi dei propri incaricati/intermediari del credito e che sostiene integralmente i costi necessari all'emissione del certificato di firma elettronica qualificata.

La copia del documento di riconoscimento del cliente, tramite il quale egli viene preventivamente identificato, è conservata dalla Banca, secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

Il cliente è tenuto ad adottare misure di sicurezza idonee al fine di prevenire l'utilizzo fraudolento dei dispositivi di firma (antivirus/anti-malware) e a conservare con la massima cura e diligenza il codice ricevuto ("OTP") ricevuto via sms per la generazione del certificato di firma "eSignAnyWhere".

## 3. CARATTERISTICHE DEL SISTEMA E DELLE TECNOLOGIE UTILIZZATE

Le caratteristiche del sistema e delle tecnologie utilizzate sono atte a garantire:

### • L'IDENTIFICAZIONE DEL FIRMATARIO DEL DOCUMENTO

Il cliente firmatario, prima di apporre la firma elettronica qualificata, viene identificato da remoto dagli operatori della Banca (firma a distanza) oppure in presenza (dall'operatore della Banca o dell'intermediario del credito/intermediario finanziario/banca convenzionato con la Banca) tramite esibizione di documento di riconoscimento in corso di validità, di cui copia viene acquisita e conservata negli archivi della Banca.

### • LA CONNESSIONE UNIVOCA DELLA FIRMA AL FIRMATARIO

Il firmatario appone la propria firma elettronica qualificata in autonomia e con l'eventuale assistenza degli operatori della Banca nel caso di firma a distanza e previa identificazione con le modalità indicate al punto che precede, ovvero davanti e in presenza dell'operatore della Banca (o dell'intermediario del credito/intermediario finanziario/banca convenzionato con la Banca) che ne ha previamente verificato l'identità tramite documento di riconoscimento in corso di validità.

### • IL CONTROLLO ESCLUSIVO DEL FIRMATARIO DEL SISTEMA DI GENERAZIONE DELLA FIRMA

Il documento informatico da firmare è visualizzato sullo schermo del dispositivo del cliente ed il firmatario, mantenendo il controllo esclusivo del sistema di generazione della firma, può:

- visionare tutte le parti del documento e tutte quelle dove è prevista una firma;
- una volta visionato il documento, con un "click" sullo spazio firma aprire la finestra "selezione firma" ed optare per siglare in simultanea di tutti i campi dedicati ovvero singolarmente;
- sottoscrivere il modulo di richiesta di Namirial S.p.A., per l'emissione di certificati di firma elettronica qualificata;
- inserire nello spazio apposito il codice OTP a 6 (sei) cifre ricevuto via sms sul proprio smartphone una o più volte in base alla modalità di sottoscrizione prescelta (simultanea o singola);
- annullare l'operazione di firma, prima della conferma, anche dopo che è stata apposta l'ultima firma purchè ciò avvenga prima di premere il tasto "accetta".

Una volta inserito il codice OTP e premuto il tasto accetta, sul documento, sottoscritto con la medesima modalità dall'incaricato della Banca (dipendente o intermediario del credito), viene apposta la marca temporale che ne consente la validazione.

Il documento, così perfezionato, viene inviato, a mezzo posta elettronica, all'indirizzo fornito dal cliente in sede di adesione al modulo di richiesta di Namirial S.p.A. per l'emissione del certificato di firma elettronica qualificata.

- **LA POSSIBILITÀ DI VERIFICARE CHE IL DOCUMENTO INFORMATICO SOTTOSCRITTO NON ABBA SUBITO MODIFICHE DOPO L'APPOSIZIONE DELLA FIRMA**

Il programma informatico utilizzato permette, al momento dell'apposizione della firma elettronica qualificata, di generare contestualmente un'impronta informatica (hash) per ciascun documento.

Il controllo della corrispondenza tra tale impronta (sigillata all'interno della firma apposta nel documento informatico) e un'impronta ricalcolata successivamente, consente di verificare che il documento informatico non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma.

In particolare, il certificato "disposable" emesso da Namirial S.p.A. ha una durata di 60 minuti ed un utilizzo limitato a quanto indicato nella richiesta di certificato stesso.

- **LA POSSIBILITÀ PER IL FIRMATARIO DI OTTENERE EVIDENZA DI QUANTO SOTTOSCRITTO**

Il firmatario, al momento della sottoscrizione, può chiedere – se la modalità di firma lo consente – che gli venga consegnata anche una copia cartacea del documento informatico recante la sua sottoscrizione con firma elettronica qualificata.

In tutti i casi i documenti possono essere recuperati, consultati, stampati, anche su richiesta del soggetto interessato, durante tutto il periodo di conservazione.

- **L'ASSENZA DI QUALUNQUE ELEMENTO NELL'OGGETTO DELLA SOTTOSCRIZIONE ATTO A MODIFICARNE GLI ATTI, FATTI O DATI NELLO STESSO RAPPRESENTATI**

La soluzione di firma elettronica qualificata adottata è tale per cui il processo di firma garantisce con la generazione dell'impronta tramite la funzione di hash (SHA -256) e la conseguente integrità del documento sottoscritto.

- **LA CONNESSIONE UNIVOCA DELLA FIRMA AL DOCUMENTO SOTTOSCRITTO**

Il firmatario visualizza sul proprio smartphone/personal computer, prima di apporre la propria firma elettronica qualificata, il documento informatico da sottoscrivere.

La firma elettronica (o le molteplici firme, se previste dal documento), generata tramite l'inserimento nei box appositi del/dei codici OTP, viene associata al documento informatico così sottoscritto.

Il processo soddisfa i requisiti di identificabilità dell'autore della firma e garantisce l'integrità del documento attraverso la generazione di un hash, ovvero dell'equivalente dell'impronta in un file digitale, tradotta in una sequenza di bit. In pratica viene calcolato, con un algoritmo di crittografia, un "hash" (impronta) del contenuto completo del documento.

Il software utilizzato è "Firmacerta", realizzato da Namirial S.p.A., Ente Certificatore accreditato (Certification Authority, di seguito CA) presso AgID (ex DigitPA) ed è conforme alle determinazioni AgID n. 121/2019 e n. 147/20219 afferenti, rispettivamente, alla generazione di certificati elettronici qualificati, firme, sigilli elettronici qualificati e validazioni temporali elettroniche qualificate.