

## **Modulo di Adesione al servizio di Firma Elettronica Avanzata (“FEA”)**

### **A) Condizioni relative al servizio di Firma Elettronica Avanzata (“FEA”)**

#### **1. Premesse**

Zurich Italy Bank S.p.A., con sede legale in Milano, via Benigno Crespi 23, capitale sociale i.v. di Euro 49.000.000, 00, Codice Fiscale, P. IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n. 12025760963, REA n. 2635275, iscritta all’Albo delle Banche tenuto da Banca d’Italia al n. 8089 e alla sezione D del RUI al n. D000714728

(di seguito “Zurich Bank” o la “Banca”)

previa adesione al presente modulo, intende consentire ai consulenti finanziari da inserire nella propria rete di consulenti finanziari abilitati all’offerta fuori sede (di seguito i “Consulenti Finanziari” e la “Rete”) di sottoscrivere tramite firma elettronica avanzata (“FEA”), dalla stessa erogata, i contratti di agenzia e gli eventuali accordi integrativi dei contratti medesimi.

#### **2. Definizioni**

Ai fini delle presenti condizioni relative al servizio di firma elettronica avanzata (di seguito le “Condizioni”), si intendono qui integralmente richiamate le definizioni contenute nel Regolamento UE n. 910/2014, nel d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (di seguito “CAD”), nonché quelle di cui D.P.C.M. 22 febbraio 2013, n. 68380 (di seguito, “Regole Tecniche”).

#### **3. Soggetto erogatore**

Il servizio di firma elettronica avanzata (di seguito anche il “Servizio”) viene erogato da Zurich Bank, ai sensi dell’art. 55, comma 2, lett. a) delle Regole Tecniche, nell’ambito dei rapporti intrattenuti con i Consulenti Finanziari.

#### **4. Oggetto del Servizio**

Le presenti Condizioni disciplinano l’erogazione gratuita di una FEA da parte di Zurich Bank ai Consulenti Finanziari, al fine di sottoscrivere i contratti di agenzia e gli eventuali accordi integrativi dei medesimi.

Ai sensi delle Regole Tecniche, una firma elettronica si configura come FEA allorché la stessa sia ottenuta mediante un processo che garantisca:

- a) l’identificazione del firmatario del documento;
- b) la connessione univoca della firma al firmatario;
- c) il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i dati biometrici eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima;

- d) la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
- e) la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
- f) l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
- g) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto.

Il documento sottoscritto con la firma elettronica avanzata, rilasciata nel rispetto delle sopracitate Regole Tecniche, garantisce pertanto l'identità del sottoscrittore nonché l'integrità e l'immodificabilità del documento.

Il documento così sottoscritto soddisfa il requisito della forma scritta ex art. 1350 c.c. ed ha la stessa validità legale del documento cartaceo sottoscritto con firma autografa.

Il sistema di firma elettronica avanzata e le tecnologie utilizzate per tale sistema sono descritte nell'art. 6 delle presenti Condizioni, nel documento Allegato A – DocuSign Overview nonché pubblicate sul sito [www.zurichbank.it](http://www.zurichbank.it).

## **5. Attivazione del servizio – Identificazione dell'utente – Dichiarazione di accettazione all'utilizzo della Firma Elettronica Avanzata**

L'attivazione del Servizio è subordinata all'adesione al presente modulo da parte del Consulente Finanziario.

Il Consulente Finanziario dovrà essere preliminarmente identificato da Zurich Bank che, prima dell'adesione al Servizio, eseguirà l'identificazione del Consulente Finanziario nel rispetto di quanto previsto dal d.lgs. 231/2007 e dalla relativa normativa secondaria. L'identificazione del Consulente Finanziario è condizione necessaria e propedeutica all'erogazione della FEA.

L'utilizzo della FEA è possibile solo dopo che il Consulente Finanziario abbia accettato le Condizioni mediante sottoscrizione della sezione B del presente Modulo di adesione al Servizio. Al Consulente Finanziario, accettando le presenti Condizioni, verrà erogata, in conformità alle stesse, una FEA per la sottoscrizione del contratto di agenzia e degli eventuali accordi integrativi del contratto medesimo con Zurich Bank.

Il Consulente Finanziario autorizza espressamente la Banca ad archiviare e conservare in modalità informatica i documenti sottoscritti dallo stesso mediante FEA, secondo il sistema di conservazione a norma di legge dei documenti informatici anche avvalendosi di terzi.

## **6. Descrizione del sistema di Firma Elettronica Avanzata e delle tecnologie utilizzate**

La Firma Elettronica Avanzata è un processo che deve essere conforme a quanto disposto dal Titolo V delle Regole Tecniche, dedicato specificatamente alla Firma Elettronica Avanzata.

La soluzione erogata dalla Banca e realizzata da DocuSign, si può configurare agevolmente come Firma Elettronica Avanzata dal pieno valore legale con l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice civile poiché:

- a) per ogni documento, DocuSign genera automaticamente e memorizza, marcandola temporalmente, la storia completa di ogni invio, visualizzazione, stampa, firma o azione di rigetto/rifiuto compiuta dal

- firmatario. Queste informazioni vengono registrate all'interno del "Certificato di Completamento" che viene generato per ogni transazione, garantendo l'associazione univoca del firmatario al documento;
- b) DocuSign offre molteplici livelli di autenticazione che consentono al mittente di determinare con accuratezza come un firmatario si debba identificare, grazie ad una verifica basata sull'indirizzo e-mail, conferma di un codice OTP e, nel caso di Consulenti Finanziari, autenticazione SMS, assicurando in tal modo il controllo esclusivo del firmatario sul sistema di generazione della firma;
  - c) grazie al "Certificato di Completamento", in qualsiasi momento sarà possibile verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
  - d) al termine della procedura di firma, tutti i firmatari ricevono una notifica via e-mail contenente una copia del documento sottoscritto. Sarà comunque sempre possibile richiedere a Zurich Bank copia di tale documento;
  - e) in fase di elaborazione del documento sui sistemi DocuSign, viene eliminata qualsiasi macro eventualmente presente al suo interno, al fine di garantire l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
  - f) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto viene assicurata dal "Certificato di Completamento", che include al suo interno l'impronta del documento oggetto di sottoscrizione.
- L'identificazione del firmatario, che Zurich Bank dovrà porre in essere, sarà garantita dalle modalità operative di identificazione descritte al punto 5.

Si rimanda al documento Allegato A – DocuSign Overview, consegnato al Consulente Finanziario, per una descrizione approfondita delle tecnologie e delle caratteristiche utilizzate dal Servizio erogato dalla Banca.

Le informazioni relative alle caratteristiche del servizio di FEA e dalle tecnologie su cui questo si basa sono pubblicate anche sul sito internet [www.zurichbank.it](http://www.zurichbank.it).

Il Consulente Finanziario autorizza la Banca al trattamento ed alla conservazione degli eventuali dati biometrici rilasciati e ad utilizzarli per le attività di identificazione, confronto e verifica, strumentali allo svolgimento delle attività.

## **7. Rinuncia al Servizio FEA**

Il Consulente Finanziario può revocare, in qualsiasi momento, il consenso all'uso della Firma Elettronica Avanzata e preferire quella tradizionale su carta per determinati contratti o accordi integrativi, chiedendo all'Ufficio Financial Advisors Agreements di Zurich Bank di firmare su carta il documento che gli è stato sottoposto.

Nel caso in cui il Consulente Finanziario volesse revocare definitivamente la possibilità di utilizzare la Firma Elettronica Avanzata potrà richiederlo all'Ufficio Financial Advisors Agreements di Zurich Bank scrivendo all'indirizzo e-mail [ufficio.contratti@pec.zurichbank.it](mailto:ufficio.contratti@pec.zurichbank.it)

## **8. Copertura assicurativa**

Al fine di proteggere i soggetti cui viene erogata la FEA e i terzi da eventuali danni, Zurich Bank è coperta da uno specifico contratto infragruppo di assicurazione per la responsabilità civile.

## **9. Limiti d'uso della Firma Elettronica Avanzata**

LA FEA può essere utilizzata limitatamente ai rapporti giuridici che intercorrono tra il sottoscrittore e il

soggetto erogatore (di cui al punto 3) della soluzione di Firma Elettronica Avanzata.

**10. Modalità attraverso cui i Consulenti Finanziari possono richiedere copia gratuita del Modulo di adesione, da essi sottoscritto, al servizio di Firma Elettronica Avanzata**

I Consulenti Finanziari possono richiedere, gratuitamente, all'Ufficio di competenza di Zurich Bank copia cartacea del Modulo di adesione al servizio di FEA, scrivendo all'indirizzo e-mail [ufficio.contratti@pec.zurichbank.it](mailto:ufficio.contratti@pec.zurichbank.it).

Il Consulente Finanziario può richiedere in ogni momento un duplicato del documento informatico sottoscritto mediante il Servizio, per il periodo in cui la Banca è tenuta a conservare la documentazione sottoscritta.

**11. Servizio di assistenza**

Per ogni ulteriore informazione sul Servizio è comunque possibile contattare l'Ufficio di competenza di Zurich Bank all'indirizzo e-mail [ufficio.contratti@pec.zurichbank.it](mailto:ufficio.contratti@pec.zurichbank.it).

**12. Obblighi ed esonero di responsabilità della Banca**

La Banca si impegna ad adottare tutte le opportune cautele, precauzioni e misure di sicurezza anche avvalendosi di soggetti terzi, al fine di garantire la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati nell'ambito del Servizio.

La Banca non sarà responsabile per la perdita, l'alterazione e/o la diffusione dei dati e delle informazioni di cui al precedente paragrafo, conseguenti ad utilizzi abusivi del Servizio, a difetti di funzionamento dello stesso non imputabili alla Banca medesima, o a eventi al di fuori del controllo della Banca stessa, così come nelle ipotesi di caso fortuito o di forza maggiore e ogni qual volta la Banca abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da obblighi di legge.

**13. Foro Competente**

Per la risoluzione delle controversie relative all'interpretazione delle presenti Condizioni, nonché all'esecuzione del servizio di FEA, si individua quale foro esclusivo quello di Milano.

**14. Norme di legge**

Per quanto non espressamente previsto all'interno delle presenti Condizioni si rinvia alle disposizioni normative e regolamentarie indicate al punto 1, nonché ad ogni altra vigente disposizione in materia.

**B) Adesione al servizio di Firma Elettronica Avanzata**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ Il \_\_\_\_\_

Numero di cellulare \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

(necessari per la ricezione dei contratti e One Time Password)

(il “Consulente Finanziario”)

Chiede di poter aderire al servizio di Firma Elettronica Avanzata (FEA), erogato da Zurich Bank, disciplinato dal presente documento e dal documento Allegato A – DocuSign Overview nonché dal Regolamento UE n. 910/2014, dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e s.m.i., recante il Codice dell’Amministrazione Digitale, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013 contenente le Regole Tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali.

Luogo e Data \_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Il Consulente Finanziario dichiara di approvare specificamente ai sensi dell’art. degli arti. 1341 e 1342 c.c., le seguenti clausole delle Condizioni: art. 3 – Ambito di applicazione soggettivo, art. 4 – Oggetto del Servizio, art. 5 – Attivazione del servizio – Identificazione dell’utente – Dichiarazione di accettazione all’utilizzo della Firma Elettronica Avanzata, art. 6 – Descrizione del sistema di Firma Elettronica Avanzata e delle tecnologie utilizzate, art. 9 – Limiti d’uso della Firma Elettronica Avanzata, art. 12 – Obblighi ed esonerazione responsabilità della Banca - art. 13 – Foro competente, art. 14 – Norme di legge.

Luogo e Data \_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### **C) Consenso al trattamento dei dati personali – Codice in materia di protezione dei dati personali**

Autorizza Zurich Bank al trattamento dei dati e delle informazioni contenute nella presente, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e del d.lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni.

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## ALLEGATO A – Docusign Overview

DocuSign è diventato in pochi anni uno standard globale per gestire le transazioni digitali basate su documenti elettronici (Digital Transaction Management) ed è oggi il sistema al mondo più usabile e più usato con oltre 100.000 aziende clienti e 50 milioni di utenti.

Di facile uso, è comunque una soluzione che garantisce la riservatezza dei dati che vengono crittografati in modalità sicure, al tempo stesso la versatilità e l'aderenza alle normative rendono la soluzione legalmente accettata in tutto il mondo.

Grazie all'utilizzo di infrastrutture leader di mercato, il servizio è in grado di garantire elevatissimi livelli di servizio, con un up time sempre prossimo al 100%.

DocuSign consente la preparazione, esecuzione e gestione di transazioni elettroniche in ambiente completamente digitale:

1. predisposizione delle transazioni elettroniche da parte degli utenti impostando l'ordine in cui le stesse devono essere completate e i ruoli associati ad ogni step.
2. transazioni eseguite con livelli di sicurezza enterprise e metodi di autenticazione avanzati per convalidare l'identità dei firmatari. Le firme elettroniche apposte sono considerate giuridicamente vincolanti.
3. completezza di informazioni per reporting dettagliati e prova di conformità.

DocuSign, infatti, implementa un modello di firma elettronica avanzata (remota). L'OTP (One Time Password) è gestito all'interno della soluzione e richiesto al momento della firma poiché consente di autenticare il firmatario in maniera certa.

DocuSign supporta la firma elettronica avanzata (remota) nei seguenti modi.

### **Identificazione univoca del firmatario**

DocuSign offre un processo sicuro e verificabile di adozione da parte del firmatario della propria firma elettronica. Grazie all'autenticazione dell'e-mail, all'indirizzo IP e a ulteriori metodi di autenticazione, il Servizio DocuSign è in grado di associare in maniera univoca il firmatario alla firma elettronica.

### **Blocco del documento firmato in maniera tale da rilevare eventuali modifiche ai dati**

Una volta apposta la firma elettronica sui documenti, il Servizio DocuSign appone ai documenti un sigillo di antimanomissione di blocco (utilizzando il metodo hash e la crittografia), utilizzando un certificato digitale globale di firma.

### **Procedure consigliate in caso di controversie**

In caso di controversie riguardanti un contratto stipulato in maniera elettronica, la semplice conformità alla direttiva UE non è sufficiente. La conformità alla direttiva UE è un passo importante nel processo di selezione di una piattaforma di firma elettronica. Tuttavia, così come i documenti cartacei, i documenti

firmati elettronicamente possono essere oggetti di controversie. Il processo di apposizione della firma deve fornire prove sufficienti a conferma della transazione. DocuSign garantisce la raccolta e la conservazione di molti elementi che possono risultare determinanti in caso di controversia per impedire eventuali disconoscimenti di una firma.

Di seguito l'elenco completo degli elementi disponibili a tale scopo:

1. Itinerario di controllo con contrassegno di ora/data di tutte le azioni svolte dal firmatario.
2. Crittografia protetta che consente di leggere e firmare i documenti solo agli utenti designati.
3. Firme univoche create da ciascun utente, accessibili solo dagli utenti corrispondenti e memorizzate online in maniera protetta.
4. Aree di firma (Stick-eTab) richieste, che consentono ai firmatari di apporre le iniziali e la firma su parti specifiche del documento.

#### **Intenzione di apporre la firma**

Nei documenti cartacei, la collocazione precisa della firma è un criterio importante per stabilire l'intenzione del firmatario. La soluzione DocuSign consente tale trasposizione anche nella forma elettronica.

#### **Elementi di protezione della firma**

I documenti firmati utilizzando la piattaforma DocuSign presentano una protezione completa e un itinerario di controllo rigoroso delle persone che hanno apposto le firme e dell'ora e la data in cui sono state apposte. In tal caso, parliamo di certificato di completamento: Il certificato di completamento e i documenti firmati in maniera digitale e con sigillo di garanzia sono gli elementi chiave per eseguire e garantire un corretto processo di FEA.

#### **Ammissibilità in sede probatoria**

Gli Stati membri dell'Unione Europea, tra cui anche l'Italia, prevedono l'ammissibilità in sede probatoria dei record elettronici e delle riproduzioni di questi ultimi.

Nel caso della Firma Elettronica Avanzata, l'Art.21 del D.lgs n.85/2005 e ss.mm.ii. detto Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) stabilisce che, in caso di disconoscimento, con l'adozione di tale metodologia di firma risulti fondamentale dimostrare ai tribunali quanto segue:

1. l'identificazione del firmatario e la connessione univoca dello stesso al documento firmato;
2. tale connessione è creata utilizzando dei mezzi sui quali il firmatario può conservare il controllo esclusivo;
3. consente di rilevare se i dati sono stati modificati successivamente all'apposizione della firma elettronica avanzata.

Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata che garantiscano i requisiti di cui

sopra, ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del codice civile, il quale stabilisce che:

*La scrittura privata fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta, se colui contro il quale la scrittura è prodotta ne riconosce la sottoscrizione, ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta.*

Pertanto, il documento sottoscritto con firma elettronica avanzata ha valore legale sostanzialmente pari alla firma digitale, purché essa sia stata generata ed apposta nel rispetto delle regole tecniche di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 117 del 21 maggio 2013.

### **Elementi di sicurezza nel dataflow**

1. Zurich crea il documento e ne effettua l'upload sulla piattaforma DocuSign (con una connessione sicura TLS). Il sistema calcola automaticamente l'hash SHA-256 del documento oppure ne effettua l'encrypting AES256 utilizzando una delle migliaia di chiavi gestite dal DocuSign Key Manager. La busta digitale che contiene il documento criptato prevede dei metadati in chiaro che possono includere: Firmatario, metodo di autenticazione e storico della firma. Un nuovo record del database viene creato in modo da collegare il documento all'utente, alla chiave di encrypting, l'hash e la dimensione del file.
2. A questo punto, Zurich inserisce i firmatari previsti per il documento. Tali utenti vengono quindi creati, associando loro i relativi indirizzi e-mail e i diritti per la visione del documento in chiaro. La tabella utente e la tabella di account vengono collegate attraverso una tabella di appartenenza, che determina a quali account gli utenti possono avere accesso.
3. I firmatari ricevono una e-mail che li invita ad accedere al portale DocuSign per firmare i documenti (attraverso una connessione sicura TLS).
4. Quando il firmatario clicca sul link contenuto nella mail, l'accesso al documento è garantito attraverso un'autenticazione via e-mail.
5. Il documento è presentato in chiaro solo a dei firmatari predeterminati e protetto da una sessione sicura TLS, così come i documenti scaricati.
6. I firmatari devono eseguire un'azione esplicita per firmare un documento all'interno di una sessione sicura TLS. Nel caso in cui il documento venga scaricato in locale, viene applicata una "firma elettronica della piattaforma", in modo tale che in fase di consultazione sia possibile verificare se il documento sia stato modificato dopo il download. Dal momento che il documento può essere scaricato anche prima che il workflow di firma sia completato, qualsiasi documento (il cui workflow è terminato o no) contiene una firma elettronica della piattaforma. Qualsiasi azione di firma è memorizzata all'interno di un record del database DocuSign, memorizzando l'hash del documento in modo da garantirne l'integrità prima decriptarlo per il salvataggio nello storage della piattaforma.
7. Il processo sopra descritto è reiterato per tutti i firmatari.
8. Quando il workflow di firma del documento è completato da tutti i firmatari viene firmato utilizzando

una chiave asimmetrica della piattaforma (sigillo). In questo modo si rende impossibile qualsiasi modifica ulteriore al documento e garantisce che il documento contenente le firma di essere validato dalla chiave pubblica di DocuSign senza necessità di accedere alla versione non criptata del documento.

9. La piattaforma applica una segregazione delle responsabilità, in modo tale che gli amministratori con accesso alle chiavi di encrypting non abbiano accesso anche ai dati criptati

### **Datacenter**

La piattaforma DocuSign eroga il servizio in modalità *Software as a Service* (SaaS) in regime di Business Continuity attraverso due datacenter ridondati localizzati in Amsterdam (Olanda) e Francoforte (Germania). I dati trattati all'interno del servizio offerto sono dunque memorizzati esclusivamente all'interno del territorio dell'Unione Europea. Tutti i datacenter sono oggetto di certificazione ISO27001.