

Caratteristiche delle soluzioni di Firma Elettronica Avanzata (FEA) erogate da Zurich Bank

1. INFORMAZIONI GENERALI

Il presente documento informativo contiene la descrizione delle caratteristiche delle soluzioni di Firma Elettronica Avanzata (FEA) erogate da Zurich Italy Bank S.p.A. (di seguito "**Zurich Bank**" o la "**Banca**") ai clienti, ai sensi dell'art. 57 del D.P.C.M. 22.02.2013 (contenente le cc.dd. "**Regole Tecniche**").

La Banca ha sviluppato e offre tre diverse tipologie di firma elettronica avanzata, le cui caratteristiche sono meglio precisate e descritte nei paragrafi che seguono (le "**FEA Banca**"):

- 1) FEA ATM Evoluto;
- 2) FEA Remota;
- 3) FEA TrueScreen.

Le FEA Banca soddisfano i requisiti previsti dalla normativa di riferimento per qualificarle come "firme elettroniche avanzate". La normativa di riferimento è dettata principalmente dal regolamento UE n.910/2014 (c.d. "**Regolamento eIDAS**"), dal decreto legislativo n. 82/2005 (c.d. "**Codice dell'Amministrazione Digitale**") e dalle Regole Tecniche.

I documenti sottoscritti mediante le FEA Banca, che garantiscono l'identificazione del firmatario, l'integrità e l'immodificabilità del documento, hanno la stessa valenza legale dei documenti cartacei sottoscritti con firma autografa.

Tramite le FEA Banca, il cliente, che ha aderito al servizio, può sottoscrivere documenti (contratti, atti e moduli) relativi ai prodotti e ai servizi forniti da Zurich Bank e da soggetti terzi, che abbiano riconosciuto l'utilizzo di tale modalità di sottoscrizione, venduti e/o collocati/distribuiti dalla Banca.

Zurich Bank ha stipulato, in conformità alla normativa di riferimento e, in particolare, alle Regole Tecniche, una polizza assicurativa con una primaria compagnia di assicurazione per la responsabilità civile da danno a terzi eventualmente derivante dalla erogazione delle FEA Banca.

2. FEA ATM Evoluto

La FEA ATM Evoluto è una soluzione di firma grafometrica, attraverso la quale il cliente può sottoscrivere, presso le aree Z Point presenti all'interno gli uffici dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede, la documentazione relativa ai prodotti e ai servizi di Zurich Bank e dei soggetti terzi, che abbiano riconosciuto l'utilizzo di tale modalità di sottoscrizione.

Nell'ambito di tale servizio, la sottoscrizione dei documenti informatici avviene mediante un apposito *tablet* in grado di raccogliere, oltre alla parte grafica della firma, anche i dati biometrici del cliente, che costituiscono gli elementi di verifica della sottoscrizione dello stesso. La verifica dei dati biometrici garantisce la connessione univoca della firma al soggetto che appone la stessa, il controllo esclusivo del sistema di generazione della firma da parte del firmatario e la possibilità di rilevare se i dati siano stati modificati dopo l'apposizione della firma. La sottoscrizione con FEA ATM Evoluto garantisce pertanto sia l'identificabilità dell'autore che l'integrità e immodificabilità del documento informatico sottoscritto con la medesima.

La Banca identifica il firmatario tramite valido documento di riconoscimento, mostrato dal cliente all'operatore dello Z Point in collegamento da remoto. La validità della firma è sempre subordinata alla corretta conclusione del processo di identificazione del cliente al fine di garantire la connessione univoca della firma al firmatario e il controllo esclusivo del dispositivo utilizzato per la firma.

Il processo di apposizione della firma grafometrica presenta le seguenti caratteristiche tecniche:

1. il digitalizzatore del *tablet* restituisce i parametri grafometrici (accelerazione, velocità, pressione e salti in volo);
2. i parametri grafometrici vengono crittografati con apposito certificato;
3. dopo ogni firma vengono inseriti i dati grafometrici crittografati e contestualmente viene apposta una firma con un certificato (nel caso in cui venga modificato anche solo un bit di quel documento, all'apertura dello stesso verrà visualizzato un messaggio che indica che il documento è stato modificato in data posteriore all'apposizione della firma stessa).

Zurich Bank fornirà al cliente, su sua richiesta effettuata mediante comunicazione scritta, copia cartacea della dichiarazione di accettazione da parte del cliente stesso delle condizioni e dei termini del servizio di FEA ATM Evoluto, nonché di ogni altro documento firmato tramite gli stessi, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità.

3. FEA Remota

3.1. Informazioni generali

La FEA Remota è una soluzione di firma elettronica avanzata erogata ai clienti che hanno attivato i servizi di multicanalità, per la sottoscrizione a distanza di documenti per i quali Zurich Bank rende disponibile il servizio e afferenti le operazioni connesse ai rapporti che il cliente intrattiene con Zurich Bank e la correlata contrattualistica, nonché i documenti relativi ai servizi e prodotti di terzi, che abbiano riconosciuto l'utilizzo di tale modalità di sottoscrizione, venduti e/o collocati/distribuiti da Zurich Bank, e le modifiche e/o integrazioni relative alla predetta documentazione.

La sottoscrizione dei documenti informatici avverrà mediante la digitazione di PIN di cinque cifre ("**Zurich Bank Code**") e password monouso (One Time Password o anche OTP), nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa. In particolare, i clienti possono visionare i documenti in formato elettronico all'interno dell'area riservata della multicanalità, accessibile dal sito internet della Banca o dall'app della Banca, firmarli facendo uso dello Zurich Bank Code – o del riconoscimento

biometrico (se abilitato dal cliente sul dispositivo) – e di un OTP, univoco e irripetibile, generato dal dispositivo telefonico mobile sul quale è installata l'app della Banca.

3.2. Descrizione del processo di firma

L'identificazione del cliente avviene tramite accesso autenticato con le proprie credenziali Username e Password, in combinazione con la Strong Customer Authentication, all'interno dell'area riservata della multicanalità.

Una volta identificato, il cliente:

1) per fruire del servizio di firma tramite Internet Banking deve nell'ordine:

- a) connettersi e accedere all'area riservata della multicanalità;
- b) selezionare e verificare il documento da firmare;
- c) eseguire il click sul pulsante "firma";
- d) se è attiva la funzione di notifica push, il cliente riceve una notifica push sul proprio dispositivo mobile e può confermare l'operazione dall'app tramite riconoscimento biometrico, se abilitato dal cliente sul dispositivo, o tramite inserimento dello Zurich Bank Code. Se la funzione di notifica push non è attiva o non viene ricevuta sul dispositivo mobile, il cliente può autorizzare l'operazione attraverso la funzione "genera token", che permette di scansionare il QR code visualizzato nella pagina dell'internet banking e confermare l'operazione con lo Zurich Bank Code;

2) per fruire del servizio di firma tramite l'app di Zurich Bank, deve nell'ordine:

- a) connettersi e accedere all'area riservata della multicanalità;
- b) selezionare e verificare il documento da firmare;
- c) eseguire il click sul pulsante "firma";
- d) autorizzare l'operazione mediante la funzione di riconoscimento biometrico, se abilitato dal cliente sul dispositivo, oppure mediante l'inserimento dello Zurich Bank Code.

Le password monouso OTP sono generate dal sistema e inoltrate tramite notifica push, o tramite la funzione "genera token", verso il dispositivo di telefonia mobile, indicato e verificato in fase di registrazione del cliente, di cui il cliente dichiara di avere il controllo esclusivo.

La FEA Remota consente al firmatario di avere il controllo completo di quanto mostrato al momento della firma. In particolare, il cliente è in grado di:

- a) visionare tutte le parti del documento informatico;
- b) utilizzare gli appositi controlli per ingrandire/rimpicciolire il testo;
- c) identificare in modo intuitivo tutti le parti del documento informatico dove è prevista una firma.

La validità della firma è sempre subordinata alla corretta conclusione del processo di identificazione del cliente al fine di garantire la connessione univoca della firma al firmatario e il controllo esclusivo del dispositivo utilizzato per la firma.

La connessione univoca della firma al firmatario avviene attraverso il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, in quanto legato unicamente alla Strong Customer Authentication, attivata sull'utente e associata al dispositivo mobile del medesimo.

Il Cliente accede al servizio di FEA Remota nei termini e nelle condizioni espresse nel relativo contratto, che garantiscono quanto segue:

- a) solo il cliente dispone delle credenziali necessarie per l'accesso all'area riservata della multicanalità ed al servizio di firma;
- b) solo con le password OTP è possibile sbloccare le credenziali di firma, uniche dal punto di vista tecnologico ed univocamente associate al firmatario;
- c) le credenziali di firma sono mantenute cifrate. Non sono utilizzabili ed accessibili da terzi;
- d) solo il cliente ha il controllo sul dispositivo di telefonia mobile verificato e registrato.

Il controllo esclusivo del sistema di generazione della firma è garantito dall'utilizzo di codice utente, password e PIN, strettamente personali, che vengono attribuite al cliente con l'attivazione del servizio di multicanalità, nonché dal possesso del dispositivo telefonico mobile su cui viene ricevuta la OTP via notifica push, o tramite la funzione "genera token".

La firma apposta mediante password OTP viene associata in maniera sicura e non modificabile al documento informatico contenente i dati dell'operazione, garantendo la connessione univoca della firma al firmatario, nonché della firma al documento informatico. La circostanza è garantita dal fatto che durante la fase di firma il sistema è sotto il controllo esclusivo del firmatario che può controllare e verificare personalmente il contenuto del documento.

Il processo di firma garantisce la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma, in quanto viene apposta una marca temporale al documento sottoscritto garantendo una collocazione temporale certa e legalmente valida.

3.3. Copia delle condizioni generali di utilizzo della FEA Remota

Zurich Bank mette gratuitamente a disposizione del cliente le condizioni generali di utilizzo del servizio della FEA Remota e della dichiarazione di adesione al servizio medesimo all'interno dell'area riservata della multicanalità. Una copia del contratto di adesione sarà conservata da Zurich Bank, secondo quanto previsto dalla vigente normativa, garantendo, durante tutto l'arco temporale di conservazione, la disponibilità, l'integrità, la leggibilità e l'autenticità della stessa. Resta ferma la facoltà del cliente di richiedere in ogni momento una copia cartacea della documentazione sottoscritta a mezzo FEA Remota.

4. FEA TrueScreen

4.1. Informazioni generali

La FEA True Screen permette al cliente, attraverso un processo di firma guidato, di sottoscrivere, mediante la registrazione di un video-selfie, i documenti per i quali Zurich Bank rende disponibile il servizio e afferenti le operazioni connesse ai rapporti che il cliente intrattiene con Zurich Bank e la correlata contrattualistica, nonché i documenti relativi ai servizi e prodotti di terzi, che abbiano riconosciuto l'utilizzo di tale modalità di sottoscrizione, venduti e/o collocati/distribuiti da Zurich Bank, e le modifiche e/o integrazioni relative alla predetta documentazione.

4.2. Descrizione del processo di firma

Il processo di firma con FEA TrueScreen può avvenire in due modalità:

- a) firma della documentazione in offerta fuori sede, con la compresenza fisica di cliente e consulente finanziario (il "CF");

- b) firma della documentazione tramite tecniche di comunicazione a distanza, senza la compresenza del CF.

Il processo di firma ha inizio mediante la visualizzazione della documentazione da sottoscrivere da parte del cliente:

- se la firma avviene con la modalità di cui alla lett. a), il CF accede all'applicativo TrueScreen sul proprio smartphone e fa visualizzare al cliente la documentazione;
- se la firma avviene con la modalità di cui alla lett. b), il cliente riceve una e-mail (all'indirizzo indicato e verificato del cliente) con un link che lo riconduce all'applicativo web TrueScreen sul proprio dispositivo. Per accedere alla pratica, il cliente riceve un token SMS (su numero certificato del cliente) da inserire sul browser come ulteriore elemento di identificazione e di sicurezza.

Il cliente deve visualizzare tutta la documentazione per poter procedere con la firma. La modalità di fruizione dei documenti sul device del CF/del cliente è tale da consentirne la lettura (attraverso la possibilità di ingrandire il testo mediante una funzione "zoom") e assicurare la possibilità di apporre tutti i necessari consensi e/o effettuare la scelta tra opzioni differenti, ove necessario.

La procedura di firma avviene tramite registrazione da parte del cliente di un video-selfie, in cui dichiara la propria volontà di sottoscrivere i documenti, e la ricezione di un codice OTP univoco per ogni sessione di firma. Il codice OTP viene generato e visualizzato sullo smartphone del cliente/del CF.

Il funzionamento della FEA TrueScreen si basa su analisi dei contenuti acquisiti tramite algoritmi brevettati, per verificarne la non alterazione rispetto al contenuto originale, e sulla generazione di un report forense munito di marca temporale e firma digitale, tramite un servizio esterno di digital signature e timestamping gestito da una Certification Authority riconosciuta da AgID e Qualified Trust Service Provider (c.d. "QTSP") secondo il Regolamento eIDAS. L'impronta hash attribuita al predetto report lo cristallizza e lo rende immutabile.

La FEA TrueScreen garantisce:

- l'identificazione certa del firmatario: nell'ambito del video-selfie il cliente è tenuto ad esibire un proprio documento di riconoscimento valido. Prima dell'attivazione del servizio, Zurich Bank, per il tramite del proprio back-office, effettua apposite verifiche sulla validità e autenticità di tali documenti di riconoscimento.
- la connessione univoca della firma al firmatario e ai documenti sottoscritti: (i) il video-selfie e il relativo hash sono riconducibili solo ed esclusivamente a colui che lo ha registrato (i.e. il cliente) e (ii) nell'ambito del processo di firma ad ogni documento sottoscritto dal cliente viene assegnato un codice univoco. Per assicurare l'accesso in modo sicuro ed univoco, è altresì previsto che il cliente riceva un OTP che viene poi confermato dal medesimo nell'ambito del video-selfie;
- il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma: il sistema di generazione della FEA TrueScreen può essere avviato solo ed esclusivamente dal cliente;
- la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma: il report forense fornito al cliente è sottoscritto con firma digitale ed è immutabile; è altresì prevista l'assegnazione di un codice univoco ad ogni documento sottoscritto dal cliente;
- l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati: sia i documenti sottoscritti dal cliente che il video-selfie effettuato dal medesimo sono resi immutabili mediante l'apposizione di marca temporale e generazione dell'impronta hash finale.

4.3. Copia delle condizioni generali di utilizzo della FEA Remota

Le condizioni di utilizzo della FEA TrueScreen, la dichiarazione di adesione al servizio e i documenti sottoscritti per il tramite della FEA TrueScreen vengono inviati all'indirizzo e-mail del cliente. Tali documenti possono inoltre essere recuperati, consultati e stampati dal cliente tramite l'app di Zurich Bank ed il servizio di "home banking" (accedendo all'apposita sezione "proposte e contratti") o facendone richiesta a Zurich Bank tramite il proprio Consulente Finanziario. Resta ferma la facoltà del cliente di richiedere in ogni momento una copia cartacea della documentazione sottoscritta a mezzo FEA TrueScreen.