

**Addendum al Certificate Practice
Statement dei Certificati qualificati di Firma
elettronica e Sigillo elettronico
Soluzione per Cassa di Risparmio di
Bolzano**

VERSIONI DEL DOCUMENTO

Revisione	Descrizione delle modifiche	Emissione
00	Prima emissione	31/01/18

Telecom Italia Trust Technologies S.r.l. è proprietaria delle informazioni contenute nel presente documento, che può essere liberamente divulgato all'esterno del Gruppo Telecom Italia, con riserva di tutti i diritti rispetto all'intero contenuto.

Indice degli argomenti

1	Scopo e campo di applicazione	4
1.1	Identificazione dei certificati qualificati di firma elettronica	5
2	Descrizione della Soluzione	5
2.1	Soggetti coinvolti	5
2.2	Descrizione del Contesto	6
2.2.1	Rapporto tra Banca e Addetti	6
2.2.2	Operatività degli Addetti	6
2.2.3	Descrizione dell'applicativo di Acquisizione Selfie	6
2.3	Descrizione del servizio	7
2.3.1	Attivazione del Servizio Finanziario tramite il Portale - Modalità Bonifico	7
2.3.2	Attivazione del Servizio Finanziario tramite il Portale - Modalità Selfie	7
2.3.3	Rapporto tra la Banca e TI Trust Technologies	8
3	Regole generali	8

1 Scopo e campo di applicazione

Il presente documento ha lo scopo di descrivere il contesto operativo, le regole e le procedure operative adottate da TI Trust Technologies per l'emissione dei certificati qualificati per con firma elettronica con limiti d'uso (nel seguito, per brevità "**Certificato**" o "**Certificati**") in favore di soggetti che si rivolgono alla Cassa di Risparmio di Bolzano Spa (**la Banca**).

Il processo di emissione dei certificati qualificati di firma elettronica avviene nell'ambito delle operazioni e delle verifiche che la **Banca** conduce per intrattenere rapporti finanziari per i quali le è richiesto dalla normativa di settore l'**effettuazione preventiva di un'adeguata verifica dell'identità del cliente**.

Il rilascio dei **Certificati** avviene in questo ambito come elemento accessorio del processo di apertura del rapporto fra il titolare e la **Banca** ed in conformità con la vigente normativa in materia di firma elettronica. Infatti, l'identificazione certa richiesta per il rilascio del certificato è assolta mutuandola dall'adeguata verifica eseguita dalla **Banca** e non il viceversa, con specifico richiamo alla corretta esecuzione da parte sua degli obblighi e delle modalità di adeguata verifica della clientela, di cui al decreto legislativo 231/07 artt. 18, comma 1, lettera a), 19, comma 1, lett. a) e num. 5 della stessa lettera.

In particolare riguardo all'adeguata verifica la cui effettuazione è in capo alla **Banca**, si precisa quanto segue.

In base ai commi 3 e 4 della Sezione II del Provvedimento della Banca d'Italia recante disposizioni attuative in materia di adeguata verifica della clientela, ai sensi dell'art. 7, comma 2, del Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231¹, la **Banca** è tenuta "ad acquisire i dati identificativi e a effettuare il riscontro su una copia - acquisita tramite fax, a mezzo posta, in formato elettronico o con modalità analoghe - di un documento di identità non scaduto" e a provvedere ad "un'ulteriore verifica dei dati acquisiti secondo le modalità ritenute più opportune, in relazione al rischio specifico". Lo stesso provvedimento cita, a titolo esemplificativo, le seguenti modalità:

- contatto telefonico su utenza fissa (welcome call);
- invio di comunicazioni a un domicilio fisico con ricevuta di ritorno;
- richiesta di invio di documentazione controfirmata;
- verifica su residenza, domicilio, attività svolta, tramite richieste di informazioni ai competenti uffici ovvero mediante incontri in loco, effettuati avvalendosi di personale proprio o di terzi.

Nell'ambito dei margini di autonomia sopra indicati e nel caso descritto nel presente documento, la **Banca** adotta per l'adeguata verifica dell'identità della persona che richiede l'apertura di un rapporto finanziario le seguenti prescrizioni:

1. caricamento di un primo documento di identità fronte/retro;
2. caricamento di un secondo documento di identità fronte/retro;
3. caricamento di un "selfie" (v. par. 2.1, punto 5), con uno dei documenti di identità utilizzati nei precedenti passi 1 e 2
4. caricamento del documento con codice fiscale fronte/retro;
5. verifiche preliminari (descritte al successivo par. 2.3.2, punto 6);
6. welcome call registrata per la verifica dell'aderenza tra le informazioni inserite dal cliente e le sue risposte (descritta al successivo par. 2.3.2, punto 7).

Il servizio descritto nel presente documento è pertanto finalizzato esclusivamente a garantire, tramite la dematerializzazione dei documenti necessari e la celere gestione delle procedure di rilascio, l'erogazione di **Certificati** che il cliente della **Banca** utilizzerà per sottoscrivere i documenti contrattuali previsti nel rapporto esclusivamente tra lui e la **Banca**.

Il presente documento costituisce pertanto addendum al documento **Certificati qualificati di Firma elettronica e Sigillo elettronico TI Trust Technologies CA eIDAS** (codice documento CERTEIDA.TT.PRPO17000.00 - pubblicato all'interno del sito www.trusttechnologies.it) che integra, specificando le modalità con cui TI Trust Technologies emette i certificati qualificati di firma in questo ambito, le misure di sicurezza adottate, gli obblighi, le garanzie e le responsabilità. Per quanto non espressamente richiamato o derogato dal presente Addendum deve intendersi valido quanto ivi contenuto.

La pubblicazione del presente Addendum consente ai soggetti interessati di conoscere le caratteristiche e l'affidabilità della soluzione qui descritta.

¹ Pubblicato nel S. O. n. 35 della G.U.R.I. n. 105 del 7 maggio 2013 e s.m.i.

1.1 Identificazione dei certificati qualificati di firma elettronica

I certificati qualificati di firma elettronica emessi da TI Trust Technologies nell'ambito delle previsioni del presente Addendum per i Servizi Finanziari sono identificabili dalla presenza al loro interno, nel campo "policyIdentifier", del seguente identificativo univoco (OID): 1.3.76.33.1.1.29.

2 Descrizione della Soluzione

2.1 Soggetti coinvolti

Nell'ambito della soluzione Selfie operano i seguenti soggetti:

1. **Portale:** infrastruttura messa a disposizione dalla **Banca** per consentire la relazione online con il Cliente, anche al fine di acquisire un Servizio Finanziario;
2. **Servizio Finanziario:** servizio erogato dalla **Banca**, che può essere sottoscritto tramite il Portale e che consente di eseguire le relative operazioni (es: per conto corrente, bonifici, pagamenti, ecc.) tramite il Portale medesimo
3. **Addetto:** soggetto con contratto di lavoro subordinato, parasubordinato, di stage o legato alla **Banca**, anche per interposto soggetto, da rapporti di collaborazione o consulenza a cui competono le attività propedeutiche e le verifiche previste sull'Identità del Richiedente per l'attivazione di un Servizio Finanziario;
4. **Richiedente:** persona fisica o giuridica che intende attivare un Servizio Finanziario utilizzando i servizi offerti dal Portale;
5. **Selfie:** ritratto fotografico che il richiedente esegue da sé stesso, inquadrando il proprio volto e un documento d'identità, nell'ambito del processo di identificazione;
6. **Dispositivo:** apparato che consente al Richiedente l'accesso via Internet al Portale. Ricadono in questa tipologia i personal computer, i tablet e gli smartphone, non escludendo tuttavia dispositivi diversi (es: smart-TV).
7. **Applicazione:** software sviluppato in modo opportuno, secondo la tipologia del dispositivo, che consente l'esecuzione del selfie e l'upload delle immagini dei documenti d'identità sul portale per la procedura di identificazione.
8. **Soluzione:** soluzione di firma remota che utilizza il riconoscimento del richiedente/titolare per emettere in certificato digitale di firma qualificata
9. **Titolare:** il titolare del certificato di firma qualificata con limiti d'uso (v. più oltre), che corrisponde al richiedente del Servizio Finanziario;
10. **TI Trust Technologies** o **QTSP:** il Prestatore qualificato del servizio fiduciario di firma elettronica utilizzato nella Soluzione.

La **Banca**, si avvale di un Portale per acquisire le richieste di Servizi Finanziari ed esporre e rendere scaricabile per il Titolare le condizioni contrattuali per l'utilizzo della firma elettronica qualificata. In questo modo, consentono ai loro Clienti di effettuare operazioni (anche di apertura di conti correnti) senza doversi necessariamente recare fisicamente in una filiale o sede. Conclusa con successo la fase di apertura del conto corrente, le usuali operazioni bancarie saranno svolte dal Titolare usando i servizi offerti dal Portale.

Mediante l'utilizzo della Soluzione, il Richiedente già identificato per l'apertura del rapporto con la **Banca** (secondo le modalità richiamate nel cap. 1 e dettagliate nei successivi par. 2.3.1 e 2.3.2), una volta emesso il suo Certificato, potrà sottoscrivere in modalità remota la documentazione contrattuale per la richiesta di ulteriori Servizi Finanziari.

In particolare, per consentire di effettuare l'operazione di adeguata verifica della sua identità in ottemperanza a quanto previsto a carico della **Banca** in merito alla corretta esecuzione degli obblighi di adeguata verifica richiamati al cap. 1, si potrà procedere in uno dei due modi seguenti:

- A. il Richiedente effettua un bonifico bancario da altro conto corrente di cui risulti intestatario o si reca personalmente presso una delle filiali della **Banca** per l'identificazione *de visu* (in breve, **Modalità Bonifico**);
- B. il Richiedente invierà alla **Banca**, in modalità elettronica, la fotografia di due documenti d'identità e un selfie, tutte eseguite contestualmente all'esecuzione dell'operazione, senza poter richiamare immagini già preventivamente memorizzate sul proprio device. La **Banca**, per mezzo degli addetti del proprio backoffice ed al servizio di Service Telefonico, si accerterà dell'autenticità delle informazioni fornite sia eseguendo una serie di controlli su banche dati proprie e pubbliche (quali SCIPAFI per il controllo dei documenti di

identità), sia effettuando una chiamata telefonica al richiedente ("welcome call") con la richiesta di una serie di informazioni a conferma di quanto rilevato tramite portale (in breve **Modalità Selfie**).

Se le verifiche hanno successo ed esclusivamente dopo che il Servizio Finanziario è stato attivato, il Certificato è definitivamente abilitato alla piena operatività. In caso di fallimento delle verifiche, tutte le informazioni sono cancellate e il Certificato è revocato.

Le operazioni necessarie alla sottoscrizione con firma elettronica avvengono con le modalità di autenticazione via cellulare e OTP oppure tramite un codice OTP inviato via SMS sul cellulare del Titolare ogni volta che si procede con una operazione di firma.

Il Certificato è emesso con limite d'uso (in lingua Italiana ed Inglese) ai rapporti fra il Titolare e la **Banca** o qualsiasi ente controllato o altro ente per conto del quale sono erogati prodotti o servizi.

2.2 Descrizione del Contesto

2.2.1 Rapporto tra Banca e Addetti

Il rapporto tra la **Banca** ed il **personale dipendente** addetto alle verifiche, che operano nell'ambito della Soluzione è regolato da un contratto di assunzione a tempo indeterminato o a termine.

Il rapporto tra la **Banca** e gli **addetti dipendenti di terzi** è regolato attraverso un contratto di servizio, avente ad oggetto, tra gli altri, i Servizi Finanziari, alla cui offerta gli addetti vengono abilitati per conto della **Banca**.

Tutti gli Addetti vengono previamente identificati e sottoposti ad adeguata verifica, secondo quanto previsto dalla normativa antiriciclaggio vigente e devono obbligatoriamente seguire e superare i corsi di formazione predisposti dalla **Banca**, che provvede anche al loro aggiornamento con opportuni piani di formazione.

la **Banca** provvede anche all'aggiornamento degli Addetti corsi di formazione ed alla comunicazione informativa in concomitanza di variazioni della normativa di riferimento o di variazioni nella proposta commerciale.

2.2.2 Operatività degli Addetti

Gli Addetti possono, in qualunque momento, consultare e scaricare il manuale operativo aggiornato dei Servizi Finanziari da un apposito sito Intranet della **Banca** ad essi dedicato, le cui credenziali di accesso sono personali e da questa comunicate direttamente.

Tutte le operazioni eseguite dagli Addetti sono tracciate su tutti i sistemi interessati e sempre riconducibili all'Addetto che le ha effettuate.

2.2.3 Descrizione dell'applicativo di Acquisizione Selfie

Nel caso si utilizzi la Modalità Selfie di cui al par. 2.1, lett. B, l'acquisizione dei documenti identificativi del Richiedente (v. par. 2.3.2, punto 4) avviene tramite una APP sul suo Dispositivo, che consentirà l'acquisizione tramite fotocamera dei vari documenti richiesti.

Tale APP guida il Richiedente in tutte le fasi del processo di acquisizione delle immagini dei documenti richiesti, impedendo il caricamento di foto o immagini già presenti nel dispositivo, poiché richiede esplicitamente gli scatti fotografici del fronte e del retro dei documenti obbligatori ed effettua in modalità automatica lo scatto quando il documento è correttamente inquadrato, senza richiedere al cliente di effettuare alcuna operazione (scatto, zoom, ecc.) tale da poter alterare il processo di acquisizione.

Anche durante l'acquisizione del Selfie con un documento d'identità, l'APP guida il Richiedente e scatta automaticamente la foto non appena individua il documento e il viso del Richiedente correttamente posizionati all'interno dello schermo del Dispositivo, in modo tale da impedire il caricamento di foto o immagini già presenti in esso.

L'APP è composta da moduli software che controllano le immagini e guidano il Richiedente affinché gli scatti siano chiari e nitidi, riducendo al minimo la possibilità di errori.

. I server di gestione del servizio, collocati nel data center di TIM e gestiti da Aliaslab, sono sottoposti alle verifiche periodiche di sicurezza definite dalle procedure interne Aliaslab conformi allo standard ISO/IEC 27000:2013. L'APP, prima della pubblicazione sugli store da cui è scaricabile dagli utenti, è ulteriormente sottoposta ad una verifica da parte di personale dello store stesso per l'assenza di minacce al suo interno.

2.3 Descrizione del servizio

Come anticipato al par. 2.1, sono previste due modalità per l'effettuazione dell'adeguata verifica a carico della Banca Di seguito si individuano le macro fasi dei due processi, dal punto di vista del Titolare.

2.3.1 Attivazione del Servizio Finanziario tramite il Portale - Modalità Bonifico

- 1) **Identificazione:** Il Richiedente viene identificato ai fini della normativa richiamata nel cap. 1 e viene emesso a suo nome un Certificato Qualificato di Firma Digitale Qualificato, con i limiti d'uso specificati in precedenza (v. par. 2.1).
- 2) **Compilazione del form di attivazione del Servizio Finanziario:** il Titolare accede al Portale e compila il form per l'attivazione del Servizio Finanziario, inserendo i dati anagrafici, il numero telefonico e mail e gli altri dati richiesti dalla Banca Tramite lo stesso Portale, il Titolare può consultare e scaricare le condizioni contrattuali per l'utilizzo della firma elettronica.
- 3) **Emissione del Certificato e sottoscrizione della documentazione:** il Portale richiede al QTSP di generare un Certificato (cosiddetto multifase) emesso nello stato "sospeso", che:
 - a. sarà usato inizialmente esclusivamente per la firma della richiesta del Servizio Finanziario, della documentazione del QTSP per il Certificato e per eventuali servizi accessori;
 - b. successivamente a questo primo utilizzo, il Certificato e fino alla sua attivazione definitiva, non è più utilizzato (v. infra, punto 8). Il Certificato consente di apporre la firma digitale tramite doppia autenticazione mobile (Mobile Strong Authentication via cellulare ed OTP), oppure in alternativa con codice OTP inviato via SMS sul cellulare del Titolare (richiamate al par. 2.1).
- 4) **Verifica dell'identità del Titolare:** tutte le informazioni raccolte dal Portale sono trattate dagli Addetti della Banca La verifica dell'identità del Titolare, in particolare, viene effettuata in uno dei seguenti modi:
 - Ricezione di un bonifico bancario da conto corrente di altro Istituto Bancario di cui il Titolare risulti intestatario (in modalità tali da assolvere gli obblighi a carico della Banca in materia di esecuzione degli obblighi di adeguata verifica della clientela (richiamati al par. 2.1);
 - Identificazione "de visu" del Titolare presso filiale o sportello della Banca;
 - Verifica se il Titolare è già cliente della Banca, per cui è già stato identificato.
- 5) **Attivazione definitiva del Certificato:** a seguito dell'esecuzione con successo di tutte le verifiche, la Banca richiede al QTSP l'attivazione definitiva del Certificato, che potrà essere usato dal Titolare per le operazioni di firma da effettuare sul Portale.
- 6) **Revoca del Certificato:** in caso di mancato superamento delle verifiche, oppure di cessazione del rapporto contrattuale con la Banca, essa richiede al QTSP la revoca del Certificato, che non potrà più essere usato dal Titolare in nessuna circostanza.

2.3.2 Attivazione del Servizio Finanziario tramite il Portale - Modalità Selfie

- 1) **Identificazione:** Il Richiedente viene identificato ai fini della normativa richiamata nel cap. 1 e viene emesso a suo nome un Certificato Qualificato di Firma Digitale Qualificato, con i limiti d'uso specificati in precedenza (v. par. 2.1).
- 2) **Compilazione del form di attivazione del Servizio Finanziario:** il Titolare accede al Portale e compila il form per l'attivazione del Servizio Finanziario, inserendo i dati anagrafici, il numero telefonico e mail e gli altri dati richiesti dalla Banca Tramite lo stesso Portale, il Titolare può consultare e scaricare le condizioni contrattuali per l'utilizzo della firma elettronica.
- 3) **Attivazione dell'Applicazione per l'acquisizione dei documenti e del Selfie:** il Portale invia al Dispositivo del Titolare i riferimenti per il download e l'installazione dell'applicazione, con modalità coerenti con il tipo di dispositivo (ad es.: App scaricabile dallo Store Android per smartphone o tablet con tale sistema operativo).
- 4) **Caricamento dei documenti di identità e del Selfie:** seguendo la procedura interamente guidata dall'APP e descritta al par. 2.2.1, il Titolare acquisisce le immagini dei documenti richiesti (tre documenti in corso di validità: due documenti di identità² e il codice fiscale) ed esegue il Selfie con uno dei due

² Come documenti di identità si considerano: Carta d'Identità Cartacea, Carta d'Identità Elettronica, Passaporto, Patente di guida cartacea, Patente di guida formato tessera

documenti d'identità. Al termine l'APP invierà automaticamente le immagini raccolte alla **Banca** che effettua le verifiche necessarie.

- 5) **Emissione del Certificato e sottoscrizione della documentazione:** il Portale richiede al QTSP di generare un Certificato (cosiddetto multifase) che:
 - a. sarà usato inizialmente **esclusivamente** per la firma della richiesta del Servizio Finanziario, della documentazione del QTSP per il Certificato e per eventuali servizi accessori;
 - b. successivamente a questo primo utilizzo, il **Certificato sarà sospeso e non più usabile fino alla sua attivazione definitiva (v. infra, punto 8)**. Il Certificato consente di apporre la firma digitale tramite doppia autenticazione mobile (Mobile Strong Authentication via cellulare ed OTP, richiamata al par. 2.1).
- 6) **Verifica dell'identità del Titolare:** tutte le informazioni raccolte dal Portale sono trattate dagli Addetti della **Banca** che esegue una serie di verifiche preliminari, tra cui quelle per verificare l'identità del Titolare:
 - controllo sui dati anagrafici;
 - se il Titolare è già cliente della **Banca**, per cui è già stato identificato;
 - verifica di leggibilità delle foto dei documenti d'identità e confronto tra il Selfie e la foto sui documenti
 - confronto tra i dati inseriti nel portale e quelli riportati nei documenti d'identità caricati;
 - verifica SCIPAFI;
 - verifica di corretta apposizione di tutte le firme previste sui documenti contrattuali e per l'emissione del Certificato.
- 7) **Welcome call da parte della Banca:** il Titolare è contattato telefonicamente dalla **Banca** per una verifica incrociata dell'identità: verranno poste al cliente una serie di domande per verificare la corrispondenza tra risposte date e i dati/documenti inseriti nel modulo per l'acquisizione on line dei dati. Allo scopo di assicurare la conformità del procedimento a quanto disposto dalle normative vigenti che regolano la materia, la chiamata è registrata e conservata dalla **Banca** per il periodo previsto (20 anni). I campioni vocali potranno essere impiegati anche per una verifica a posteriori della corretta identificazione del Titolare.
- 8) **Attivazione definitiva del Certificato:** a seguito dell'esecuzione con successo di tutte le verifiche, la **Banca** richiede al QTSP l'attivazione definitiva del Certificato, che potrà essere usato dal Titolare per le operazioni di firma da effettuare sul Portale.
- 9) **Revoca del Certificato:** in caso di mancato superamento delle verifiche, oppure di cessazione del rapporto contrattuale con la **Banca**, essa richiede al QTSP la revoca del Certificato, che non potrà più essere usato dal Titolare in nessuna circostanza.

2.3.3 Rapporto tra la Banca e TI Trust Technologies

La **Banca** è stata incaricata da TI Trust Technologies, mediante delega, di effettuare l'identificazione dei Titolari dei Certificati e la raccolta dei dati necessari per la loro registrazione.

La **Banca** conserva per il periodo richiesto dalle normative quanto raccolto nelle fasi di verifica dell'identità, compresi i campioni vocali del richiedente ottenuti durante la *welcome call*, nei casi in cui è utilizzata.

In caso di richiesta, la **Banca** fornirà queste informazioni al QTSP per quanto necessario, in particolare per adempiere gli obblighi di conservazione e di esibizione che ricadono in capo a lui.

3 Regole generali

Le condizioni generali che regolano il servizio di certificazione della firma digitale erogato da TI Trust Technologies nell'ambito dei Servizi Finanziari descritti nel presente Addendum, valgono esclusivamente nell'ambito dei medesimi. Per quanto non diversamente specificato, esse sono analoghe a quelle che regolano il servizio erogato da TI Trust Technologies e descritte nel documento **Certificati qualificati di Firma elettronica e Sigillo elettronico TI Trust Technologies CA eIDAS**, richiamato al cap. 1.

Di seguito si indicano pertanto esclusivamente gli elementi salienti di differenza rispetto ai due schemi di condizioni:

- Il servizio è erogato da TI Trust Technologies per la finalità di firma dei documenti contrattuali relativi all'apertura ed all'operatività dei Servizi Finanziari della **Banca**.
- TI Trust Technologies ha l'obbligo specifico di revocare automaticamente un certificato rimasto sospeso per più di 60 giorni, senza che sia pervenuta la richiesta di attivazione da parte della **Banca**.
- È prevista la possibilità di chiedere la revoca del Certificato da parte del Titolare.
- È causa di revoca su richiesta della **Banca** il mancato superamento dei controlli effettuati dalla **Banca** medesima per la verifica dell'identità del Titolare, secondo le modalità da essa adottate.
- I certificati di firma non saranno pubblicati.
- Con frequenza non superiore all'anno, TI Trust Technologies esegue un controllo di conformità delle modalità descritte in questo Addendum rispetto al proprio processo di erogazione del servizio di certificazione.
- Le informazioni relative al Titolare e alla **Banca** di cui TI Trust Technologies viene in possesso nell'esercizio delle sue tipiche attività, sono da considerarsi, salvo espresso consenso, riservate e non pubblicabili, con l'eccezione di quelle esplicitamente destinate ad uso pubblico (chiave pubblica, Certificato - se richiesto dal Titolare - date di revoca e di sospensione del Certificato).
- Utilizzando una funzione applicativa ed un certificato qualificato di firma elettronica intestato al referente indicato dalla **Banca**, questa sottoscrive ed invia a TI Trust Technologies i dati per la creazione del Certificato (inseriti dal Titolare al momento della richiesta di Servizi Finanziari) e la sua contestuale assunzione di responsabilità per la corretta identificazione.
- L'incaricato applicativo TI Trust Technologies deve garantire la revoca del Certificato:
 - se è decorso il termine di 60 giorni previsto per il completamento del processo di verifica dell'identità del Titolare;
 - su richiesta della **Banca**, nel caso in cui non vengano superati i controlli necessari per l'identificazione e/o l'attivazione del Servizio Finanziario.
 - su richiesta della **Banca**, nel caso in cui il Servizio Finanziario sia chiuso dal Titolare.