BCC FELSINEA
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

DOCUMENTO TECNICO PREDISPOSTO AI SENSI DELL'ART. 57 DEL DPCM 22.02.2013

1. INFORMAZIONI GENERALI

La BCC Felsinea Soc. Coop. (di seguito "Banca") ha attivato delle soluzioni di firma elettronica OTP che permettono ai clienti di sottoscrivere elettronicamente i documenti indicati nel successivo paragrafo 7. La firma elettronica OTP può essere utilizzata per la sottoscrizione della suddetta documentazione sia presso i locali della Banca (di seguito "FEA OTP in sede"), sia fuori dai locali di quest'ultima (di seguito "FEA OTP a distanza"), con dei processi diversi di seguito descritti. Il Servizio non rappresenta una nuova modalità operativa o un nuovo servizio bancario, bensì una modalità che la Banca e il Cliente, che vi abbia aderito, riconoscono, in via convenzionale o per espressa determinazione di legge, per l'apposizione della firma da parte del Cliente stesso.
La sottoscrizione con firma elettronica OTP avviene con un processo che – nel rispetto dei requisiti normativi previsti – consente di qualificarla come "Firma Elettronica Avanzata" (di seguito "**FEA OTP**") ai sensi del Decr. Pres. Cons. Min. del 22.02.2013 "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali" pubblicato in GU n. 117 del 21.05.2013 (di seguito il "**DPCM 22.02.2013**"), nonché del Regolamento (UE) n. 910/2014 (di seguito il "**Regolamento eIDAS**") e del Decreto Legislativo n. 82/2005 (di seguito il "**Codice dell'Amministrazione Digitale**" o "**CAD**").

2. LA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA OTP - CHE COSA È E COME SI ATTIVA

2.1 FIRMA ELETTRONICA AVANZATA CON OTP A DISTANZA

La FEA OTP a distanza prevede che il Cliente riceva tramite SMS gratuito al numero di cellulare da lui comunicato alla Banca una password temporanea (One Time Password – codice OTP), che gli consente di sottoscrivere in forma dematerializzata - tramite la digitazione di tale codice OTP – i documenti indicati nel successivo paragrafo 7.1 e a lui inviati, all'interno di una sezione dedicata sulla piattaforma web a cui il Cliente può accedere tramite il link che gli viene trasmesso nella propria area riservata di Internet Banking.

2.2 FIRMA ELETTRONICA AVANZATA CON OTP IN SEDE

La FEA OTP in sede prevede che il Cliente riceva tramite SMS gratuito al numero di cellulare da lui comunicato alla Banca una password temporanea (One Time Password – codice OTP), che gli consente di sottoscrivere in forma dematerializzata - tramite la digitazione di tale codice OTP – i documenti indicati nel successivo paragrafo 7.2 e a lui inviati all'interno di una sezione dedicata sulla piattaforma web a cui il Cliente può accedere tramite il link che gli viene trasmesso con messaggio SMS o WhatsApp sul suo smartphone.

2.3 CARATTERISTICHE COMUNI DELLA FEA OTP IN SEDE E FUORI SEDE

Il Cliente, prima di poter utilizzare la FEA OTP, è tenuto a sottoscrive il modulo di accettazione delle condizioni del Servizio di FEA OTP di cui alla successiva Sessione III (di seguito il "**Modulo di Adesione**"), disponibile presso i locali aperti al pubblico della Banca nonché pubblicato presso il sito internet della stessa, fornendo così il consenso all'utilizzo della FEA OTP. Per l'attivazione del Servizio di FEA OTP, il Cliente deve essere preventivamente identificato dalla Banca in modo certo tramite un valido documento di riconoscimento, che viene conservato da quest'ultima a norma di legge.
In qualunque momento il Cliente può revocare il consenso all'utilizzo della FEA OTP mediante compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo di revoca del Servizio di FEA OTP denominato "Revoca del servizio di firma elettronica avanzata tramite OTP", disponibile presso i locali aperti al pubblico della Banca nonché pubblicato sul sito internet della stessa.
In caso di revoca del Servizio di FEA OTP ogni ulteriore sottoscrizione dei documenti elencati al successivo paragrafo 7, avverrà con firma autografa o, in alternativa, con altra firma elettronica avanzata (es. firma grafometrica), previa adesione da parte del Cliente al relativo servizio.

Restano pienamente validi i documenti precedentemente sottoscritti con FEA OTP che continueranno ad essere conservati entro e non oltre i limiti tempo per tempo previsti dalla normativa applicabile. La Banca continuerà a conservare inoltre il Modulo di Adesione e la copia del documento di identità del Cliente fino alla scadenza del termine ventennale di conservazione previsto dal DPCM 22.02.2013.
I documenti sottoscritti dal Cliente con la FEA OTP sono documenti informatici che giuridicamente hanno lo stesso valore dei documenti cartacei sottoscritti con firma autografa.

3. RISPETTO DEI REQUISITI DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA (FEA)

Per poter essere riconosciuta come FEA una firma elettronica deve rispettare determinati requisiti normativi. Di seguito si indica per ciascun requisito previsto dall'art. 56 del DPCM 22.02.2013 come esso viene soddisfatto nella soluzione messa a disposizione da parte della Banca.

a) Identificazione del firmatario del documento

La Banca è responsabile dell'identificazione del Cliente, che viene condotta per il tramite dei propri operatori. La procedura informatica utilizzata dagli operatori prevede che il Servizio di FEA OTP possa essere proposto e quindi attivato esclusivamente a clienti precedentemente identificati ed anagrafati da parte dell'operatore di sportello tramite idoneo documento di riconoscimento in corso di validità.
I recapiti utilizzati nell'ambito del Servizio di FEA OTP a distanza (numero di cellulare e indirizzo di posta elettronica) vengono raccolti dalla Banca in fase di identificazione del Cliente e utilizzati per l'invio delle credenziali iniziali personali dell'area riservata di Internet Banking. Prerequisito per l'utilizzo del Servizio di FEA OTP a distanza, è che il Cliente certifichi i recapiti da lui comunicati alla Banca, assicurandone correttezza e titolarità.
Il recapito utilizzato nell'ambito del Servizio di FEA OTP in sede (numero di cellulare) viene raccolto dalla Banca in fase di identificazione del Cliente e utilizzato per l'invio sullo smartphone di quest'ultimo dei messaggi SMS o Whatsapp contenenti il link per accedere alla piattaforma web utilizzata per la procedura di sottoscrizione. Prerequisito per l'utilizzo del Servizio FEA OTP in sede è che il Cliente certifichi il recapito comunicato alla Banca, assicurandone correttezza e titolarità e che il relativo smartphone sia abilitato e sia dotato di connessione internet.
Il Cliente è tenuto ad aggiornare nel tempo la Banca di ogni eventuale variazione dei suoi recapiti.

b) Connessione univoca della firma al firmatario

Nel caso di sottoscrizione con FEA OTP a distanza, l'inserimento dei documenti di cui al successivo paragrafo 7.1 all'interno dell'area riservata del Cliente di Internet banking (Web o App) e in ogni caso l'invio di un codice OTP ad un numero di telefono cellulare certificato, fanno sì che il Servizio di FEA OTP a distanza sia in grado di associare in maniera univoca il firmatario alla firma elettronica avanzata che viene raccolta nel processo implementato.
Nel caso di sottoscrizione con FEA OTP in sede, gli scambi di comunicazione con il Cliente tramite messaggi SMS o WhatsApp al recapito telefonico da quest'ultimo comunicato e certificato e in ogni caso l'invio di un codice OTP al suddetto numero, fanno sì che il Servizio di FEA OTP in sede sia in grado di associare in maniera univoca il firmatario alla firma elettronica avanzata che viene raccolta nel processo implementato.

c) Controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma

L'inserimento nella piattaforma web utilizzata per la procedura di sottoscrizione tramite FEA, di cui al successivo paragrafo 4, del codice OTP ricevuto sul numero di cellulare certificato del Cliente è uno dei punti qualificanti di tutto il processo. Il cellulare si può considerare a tutti gli effetti come il dispositivo di sicurezza abilitante alla firma. Infatti, la firma del documento può essere ricondotta alla volontà del firmatario, che ha avuto accesso al documento tramite il link a lui inviato e dispone di un codice OTP per sottoscrivere il documento. Il firmatario è inoltre informato che della sottrazione, del furto, dell'appropriazione indebita, dello smarrimento o dell'uso non autorizzato del cellulare in quanto dispositivo di sicurezza, deve informarne immediatamente la Banca, che provvederà a

sospendere il Servizio di FEA OTP fino a nuova comunicazione del Cliente circa il ripristino del relativo numero telefonico. La procedura, pertanto, non consente l'invio al Cliente di un codice OTP ad un numero di cellulare diverso da quello da quest'ultimo comunicato alla Banca in fase di identificazione. Quindi, nel caso in cui il numero di cellulare dovesse cambiare, il Cliente dovrà darne tempestiva comunicazione alla Banca per poter continuare ad utilizzare il servizio di FEA OTP mediante i processi già definiti dalle Banche.

d) Possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma

Ogni documento sottoscritto con FEA OTP viene sigillato in modo automatico dal sistema software mediante l'apposizione di una marca temporale che ne garantisce l'integrità nel tempo.

e) Possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto

Prima di firmare con FEA OTP uno dei documenti indicati nel successivo paragrafo 7, il Cliente può consultarne il contenuto direttamente all'interno della sezione dedicata sulla piattaforma web – di cui al successivo paragrafo 4 - utilizzata per la procedura di sottoscrizione.
Successivamente, quale attestazione di quanto sottoscritto con FEA OTP a distanza, il Cliente riceve in modalità elettronica un documento in formato PDF tramite il servizio di pubblicazione su web in area riservata (servizio InBank – area InfoBanking).
In caso di utilizzo della FEA OTP in sede, invece, il Cliente riceve la relativa documentazione firmata all'interno di una sezione dedicata sulla piattaforma web utilizzata per la procedura di sottoscrizione a cui il Cliente accede tramite apposito link inviato tramite SMS o WhatsApp, che lo stesso ha l'obbligo di scaricare per concludere il suddetto processo di firma. Inoltre, tale documentazione sarà consegnata al Cliente anche all'interno del sito web riservato, a cui lo stesso potrà accedere tramite il link che gli verrà trasmesso con SMS al suo telefono cellulare o, in caso di utilizzo del canale WhatsApp, tramite messaggio WhatsApp.

f) Individuazione del soggetto che eroga la soluzione di FEA OTP

La Banca è il Soggetto Erogatore della soluzione di FEA OTP come definito dall'articolo 55 comma 2 lettera a) del DPCM 22.02.2013. Ulteriori informazioni sugli altri soggetti coinvolti nel processo di FEA OTP sono riportate nel successivo paragrafo 5.

g) Assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati

Il processo di FEA OTP è improntato a criteri di automazione, sicurezza e affidabilità che garantiscono l'integrità dei documenti sottoscritti. Il documento informatico è generato e predisposto per la sottoscrizione nel formato PDF.
Il sistema informatico protegge il contenuto dei documenti sottoscritti con FEA OTP grazie a dei sistemi anticontraffazione consistenti in processi che fanno uso di tecnologia PKI (Public Key Infrastructure), ovvero controfirmando con una sorta di sigillo tutti i documenti sottoscritti dal Cliente.

h) Connessione univoca della firma al documento sottoscritto

La riconducibilità del documento informatico al Cliente è assicurata dal Certificato di Completamento, un documento prodotto dalla piattaforma che registra i principali eventi e contiene le informazioni che garantiscono la connessione univoca al documento e il collegamento tra quest'ultimo e il soggetto a cui è ascrivibile la firma.

4. DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE TECNOLOGICHE UTILIZZATE

4.1 FIRMA ELETTRONICA AVANZATA CON OTP A DISTANZA

Per la generazione del codice OTP utilizzato dal Cliente per sottoscrivere i documenti di cui al successivo paragrafo 7.1, viene utilizzata una piattaforma Intesa - an IBM Company - (di seguito "la piattaforma") e che svolge e garantisce le seguenti attività:

- creazione e verifica dei codici OTP;
- inserimento sicuro dei dati nei documenti;
- marcatura temporale con apposizione di sigillo elettronico qualificato sul documento;
- restituzione del documento firmato agli applicativi della Banca, incluso l'Internet Banking del Cliente.

Il Cliente, pertanto, accedendo alla piattaforma attraverso il link che gli viene inviato nella sua area riservata di Internet Banking ha la possibilità di visionare la documentazione precontrattuale e contrattuale e sottoscrivere quest'ultima attraverso l'utilizzo del codice OTP che gli verrà inviato al suo numero di telefono cellulare certificato. Prima della sottoscrizione della suddetta documentazione, qualora il Cliente non abbia ancora aderito al Servizio di FEA OTP, dovrà firmare con la stessa modalità il Modulo di adesione alla FEA OTP.

4.2 FIRMA ELETTRONICA AVANZATA CON OTP IN SEDE

Con riferimento all'utilizzo della FEA OTP in sede, i processi di firma si differenziano a seconda del canale utilizzato dal Cliente.

Qualora il Cliente scelga di ricevere sul suo telefono cellulare messaggi SMS: *i)* il personale della filiale crea l'anagrafica del Cliente utilizzando la piattaforma denominata "ID BOOK" (di seguito "la piattaforma") e carica la documentazione relativa al prodotto; *ii)* il set documentale (sia precontrattuale che contrattuale) viene consegnato al Cliente trasmettendogli, tramite messaggio SMS, un link per accedere alla piattaforma; *iii) il Cliente visualizza ed accetta la documentazione precontrattuale e successivamente visualizza la documentazione da sottoscrivere con FEA OTP. La sottoscrizione può avvenire, a seconda del processo utilizzato dalla Banca, mediante selezione e conferma di uno o più checkbox in cui sono riportate tutte le condizioni che il Cliente dichiara di voler sottoscrivere con FEA OTP, oppure, in alternativa, mediante la selezione e conferma di ogni campo firma presente all'interno della documentazione contrattuale; iv)* il Cliente riceve, tramite un messaggio SMS, il codice OTP e lo inserisce nell'apposito campo predisposto sull'interfaccia della piattaforma per sottoscrivere tutta la documentazione contrattuale.

Se il Cliente è munito dell'applicazione *WhatsApp*, in alternativa al processo appena delineato: *i)* il personale della filiale crea l'anagrafica del Cliente utilizzando la piattaforma denominata "ID BOOK" (di seguito "la piattaforma") e carica la documentazione relativa al prodotto; *ii)* copia della documentazione precontrattuale viene consegnata al Cliente trasmettendogli, tramite messaggio *WhatsApp*, un link di rimando alla stessa, previo consenso del Cliente – tramite apposito "bottone virtuale" – a ricevere nella medesima *chat* i documenti; *iii)* all'interno della chat *WhatsApp*, il Cliente attesta tramite apposito bottone di aver ricevuto e visionato la documentazione precontrattuale; iv*)* al Cliente viene quindi trasmesso tramite messaggio *WhatsApp* un *link* per accedere alla piattaforma, dove visualizza la documentazione da sottoscrivere con FEA OTP. *La sottoscrizione può avvenire, a seconda del processo utilizzato dalla Banca, mediante selezione e conferma di uno o più checkbox in cui sono riportate tutte le condizioni che il Cliente dichiara di voler sottoscrivere con FEA OTP, oppure, in alternativa, mediante la selezione e conferma di ogni campo firma presente all'interno della documentazione contrattuale*; *vi)* il Cliente riceve, tramite un messaggio SMS, il codice OTP e lo inserisce nell'apposito campo predisposto sull'interfaccia della piattaforma per sottoscrivere tutta la documentazione contrattuale.

5. ALTRI SOGGETTI COINVOLTI NEL PROCESSO DI FEA OTP

Oltre alla Banca che riveste il ruolo di Soggetto Erogatore del servizio di FEA OTP ai sensi dell'art. 55 comma 2 lettera a) del DPCM 22.02.2013, gli altri soggetti coinvolti nel processo sono, a seconda dei casi, i seguenti:

5.1 FIRMA ELETTRONICA AVANZATA CON OTP A DISTANZA

i) Soggetti Realizzatori

Intesa S.p.A. (di seguito "Intesa") è il soggetto Realizzatore della soluzione di FEA OTP a distanza, come definito dall'articolo 55 comma 2 lettera b) del DPCM 22.02.2013, che produce i codici OTP grazie alla propria piattaforma. Intesa è una società IT di software e servizi ed è un Qualified Trust Service Provider che fornisce Trust Services come Firme Elettroniche, Firme Elettroniche Avanzate (Grafometriche e con Strong Authentication), Firme Elettroniche Qualificate (anche Digitali), Posta Elettronica Certificata, Fatturazione Elettronica e Conservazione a norma. Per maggiori informazioni si rimanda al sito https://www.intesa.it/.
Il Soggetto Realizzatore è tenuto a garantire che:

- la soluzione di firma sviluppata (OTP) sia conforme alle specifiche tecniche e funzionali definite con la Banca;
- la soluzione tecnologica sviluppata consenta la connessione univoca della firma al sottoscrittore e garantisca il controllo esclusivo del sottoscrittore del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i codici identificativi inoltrati al Cliente tramite SMS;
- il documento informatico non possa subire modifiche dopo l'apposizione della firma.

ii) Soggetto Richiedente

Il Soggetto Richiedente è il Cliente che sottoscrive la documentazione contrattuale avvalendosi della FEA OTP a distanza. Il Richiedente è tenuto a garantire:

- la correttezza e la completezza dei dati personali forniti alla Banca quale Soggetto Erogatore, incluso il corretto recapito telefonico per poter ricevere il codice OTP;
- la consegna di un documento di identità in corso di validità;
- di aver preso visione della documentazione descrittiva del Servizio di FEA OTP a distanza prima dell'adesione al Servizio.

5.2 FIRMA ELETTRONICA AVANZATA CON OTP IN SEDE

i) Soggetti Realizzatori

InfoCert S.p.A., Società Soggetta alla Direzione ed al Coordinamento di Tinexta S.p.A. (di seguito "InfoCert") è il soggetto Realizzatore della soluzione di FEA OTP in sede, come definito dall'articolo 55 comma 2 lettera b) del DPCM 22.02.2013, che produce i codici OTP grazie alla piattaforma denominata "TOP"
InfoCert è una società di sviluppo servizi e soluzioni per la digitalizzazione è un Qualified Trust Service Provider che offre strumenti di identificazione ed onboarding digitale, soluzioni per la Firma Elettronica (Semplice, Avanzata e Qualificata) e strumenti per la conservazione ed archiviazione digitale dei documenti. Per maggiori informazioni si rimanda al sito istituzionale: https://www.infocert.it

Il Soggetto Realizzatore è tenuto a garantire che:

- la soluzione di FEA OTP sviluppata sia conforme alle specifiche tecniche e funzionali definite con la Banca;
- la soluzione tecnologica sviluppata consenta la connessione univoca della firma al sottoscrittore e garantisca il controllo esclusivo del sottoscrittore del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i codici identificativi inoltrati al Cliente tramite SMS;
- il documento informatico non possa subire modifiche dopo l'apposizione della firma.

ii) **Soggetto Richiedente**

Il Soggetto Richiedente è il Cliente che sottoscrive la documentazione contrattuale avvalendosi della FEA OTP in sede. Il Richiedente è tenuto a garantire:

- la correttezza e la completezza dei dati personali forniti alla Banca quale Soggetto Erogatore, ovvero il corretto recapito telefonico per poter ricevere il codice OTP;
- di possedere un telefono cellulare smartphone con connessione internet e abilitazione alla ricezione dei documenti di cui al presente documento;
- la consegna di un documento di identità in corso di validità;
- di aver preso visione della documentazione descrittiva del Servizio di FEA OTP in sede prima dell'adesione al Servizio stesso.

6. ULTERIORI INFORMAZIONI

Il presente documento è disponibile presso i locali aperti al pubblico della Banca nonché pubblicato sul sito internet della Banca stessa risultando in tal modo sempre disponibile per il Cliente ed il pubblico in generale.
Il Cliente può richiedere gratuitamente copia del presente atto da lui sottoscritto (inclusivo del Modulo di Adesione sottoscritto, nonché del documento di riconoscimento presentato per l'attivazione del medesimo Servizio, utilizzando l'apposito modulo denominato "Richiesta copia del modulo di adesione al servizio di FEA tramite O.T.P. e/o del documento di riconoscimento", disponibile presso i locali aperti al pubblico della Banca nonché pubblicato sul sito internet della Banca stessa ai sensi di quanto previsto dall'art. 57, comma 1, lett. c) del DPCM 22.02.2013.
La Banca ha stipulato, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 57, comma 2 del DPCM 22.02.2013, una polizza assicurativa, rilasciata da primaria assicurazione abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali per la responsabilità civile da danno a terzi eventualmente derivante dalla fornitura del servizio di FEA OTP per un ammontare non inferiore ad euro cinquecentomila.
Il Cliente può rivolgersi ad una delle filiali della Banca ove necessiti di assistenza o di informazioni aggiuntive sul Servizio di FEA OTP.

7. TIPOLOGIE DI DOCUMENTI SOTTOSCRIVIBILI CON LA FEA OTP

Di seguito si precisano le tipologie di documenti che sono sottoscrivibili, alla data di pubblicazione del presente documento, con la FEA OTP:

7.1 FIRMA ELETTRONICA AVANZATA CON OTP A DISTANZA

- Modulo di Adesione al servizio di FEA OTP
- La Raccomandazione personalizzata, il preordine, il Modulo di sottoscrizione, le richieste di disinvestimento/switch nonché ogni altra documentazione, anche normativamente prevista, relativi a Fondi comuni di investimento/Sicav.
- Questionario AML.

7.2 FIRMA ELETTRONICA AVANZATA CON OTP IN SEDE

- Modulo di Adesione al Servizio di FEA OTP
- Contratto "Internet Banking"
- Contratto "Conto Ecco"
- Contratto "Carta di debito"
- Contratti e relativa documentazione riferiti alle "Carte di credito" collocate dalla Banca
- Contratti e relativa documentazione riferiti alle "Carte prepagate" collocate dalla Banca
- Contratto quadro per la prestazione dei Servizi di investimento

- Contratto per il deposito titoli a custodia e amministrazione
- La Raccomandazione personalizzata, il preordine, il Modulo di sottoscrizione, relativi a Fondi comuni di investimento/Sicav
- Questionario AML (c.d. KYC)
- Questionario MiFID

8. ELENCO DEGLI OICR CHE HANNO ACCONSENTITO ALL'UTILIZZO DELLA FEA CON OTP

Con riferimento ai servizi che la Banca presta in relazione ad organismi di investimento collettivo del risparmio (di seguito gli "OICR"), si rappresenta che l'elenco degli OICR che hanno acconsentito all'utilizzo della FEA OTP per la sottoscrizione di documenti e il compimento di operazioni è presente sul sito internet della Banca all'indirizzo www.bccfelsinea.it/fea.