



## **Nota informativa sulla Firma Grafometrica.**

**Documento predisposto da Intesa Sanpaolo Protezione S.p.A. ai sensi dell'articolo 57 commi 1 e 3 del DPCM 22.2.2013, riguardante la firma elettronica avanzata.**

### **1. Premessa**

Intesa Sanpaolo Protezione S.p.A. (di seguito la "Società") mette a disposizione della clientela - a cui vengono collocati dalle Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo (di seguito la "Banca" o le "Banche") i prodotti della Società - il c.d. Servizio di Firma Grafometrica (di seguito il "Servizio"), vale a dire la possibilità di firmare la documentazione contrattuale e la modulistica ad essa correlata in formato elettronico, eliminando così il ricorso alla carta.

A tal fine, la Società si avvale della tecnologia, dei sistemi e delle procedure sviluppati dal Gruppo Intesa Sanpaolo.

### **2. Informazioni generali.**

**(DPCM 22.2.2013, art. 57, comma 1, lettere b e c).**

#### **2.1 Natura giuridica della firma grafometrica.**

La sottoscrizione della documentazione contrattuale e della modulistica ad essa correlata avviene mediante utilizzo della firma grafometrica, una modalità di firma autografa che possiede requisiti informatici e giuridici che consentono per legge di qualificarla come "firma elettronica avanzata". La normativa che regola questa materia è contenuta principalmente nel D. Lgs. n. 82/2005 (noto come Codice dell'Amministrazione Digitale) e nel D.P.C.M. del 22.2.2013.

I documenti che il Cliente sottoscrive con la firma grafometrica sono documenti informatici che, sul piano giuridico, hanno lo stesso valore dei documenti cartacei sottoscritti con la tradizionale firma autografa.

La società Intesa Sanpaolo Group Services ha richiesto, nell'interesse delle società del Gruppo Intesa Sanpaolo che hanno messo a disposizione dei propri clienti il "Servizio", la certificazione denominata

ISO/IEC 27001 per fare approvare, a un valutatore indipendente, il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni che supporta la soluzione di firma grafometrica.



## **2.2 Quali documenti si possono firmare con la firma grafometrica.**

La firma grafometrica consente al Cliente di firmare la maggior parte della documentazione contrattuale e della relativa modulistica predisposti in formato elettronico concernente le operazioni a vario titolo connesse.

Al riguardo la Società ha scelto di avviare l'utilizzo della firma grafometrica in modo graduale, aumentando progressivamente nel tempo le tipologie di documenti sottoscrivibili con questa nuova modalità. Con la firma grafometrica potrà firmare a titolo esemplificativo:

- Modulo di adesione / Polizza;
- Questionario di adeguatezza;
- Questionario sanitario e delle professioni non assicurabili;

Tale documentazione può essere firmata presso le Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo che collocano i prodotti della Società e nell'operatività fuori sede.

## **2.3 Come avviene la sottoscrizione con firma grafometrica.**

La tecnologia sviluppata dal Gruppo Intesa Sanpaolo consente al Cliente, con il supporto della Banca in qualità di soggetto collocatore dei prodotti della Società:

- di visualizzare il documento da firmare su un apposito schermo,
- di leggere e controllare il documento da firmare,
- di firmare il documento in modo autografo direttamente sul monitor del tablet descritto al punto 4 mediante una particolare penna, con una modalità del tutto simile all'apposizione di una normale firma su un documento cartaceo.

Dopo la sottoscrizione il documento assume caratteristiche informatiche che ne garantiscono la integrità e la immodificabilità.

## **2.4 Come avere copia del documento informatico sottoscritto con firma grafometrica.**



Il Cliente ha naturalmente diritto di avere copia dei documenti sottoscritti con la firma grafometrica e, in particolare, nel caso abbia firmato un contratto, deve ricevere un esemplare del contratto avente tutti i requisiti stabiliti dalla legge. Il Cliente, nella dichiarazione di accettazione all'utilizzo della firma grafometrica, può chiedere:

- che la copia dei documenti da lui firmati gli sia consegnata in formato cartaceo;
- oppure di ricevere il documento in formato elettronico. Si precisa che la consegna al Cliente dei documenti in formato elettronico avviene mediante trasmissione telematica sull'utenza del Servizio a distanza (internet banking) della Banca, a lui intestata. Se il Servizio a distanza del Cliente non è attivo e il Cliente ne fa richiesta la trasmissione dei documenti è effettuata dalla Società, direttamente o per il tramite della Banca, all'indirizzo di posta elettronica dal medesimo indicato. Se tuttavia il Cliente attiva la predetta utenza in un momento successivo, la Società avvia, direttamente o per il tramite della Banca, la trasmissione telematica dei documenti solo su tale utenza.

La scelta relativa al formato di consegna della documentazione dematerializzata può essere in seguito modificata dal Cliente con comunicazione scritta.

## **2.5 La trasmissione dei documenti mediante posta elettronica.**

Se il Cliente si avvale della possibilità di ricevere la copia dei documenti mediante posta elettronica, è importante sapere:

- che la sicurezza nella trasmissione dei documenti dipende principalmente dai sistemi di protezione informatica installati sul computer o su altro dispositivo utilizzato dal Cliente per la ricezione e apertura dei messaggi di posta. Pertanto la Società raccomanda di valutare attentamente il livello di sicurezza del computer o degli altri dispositivi utilizzati, da cui dipende il rischio di intrusioni informatiche di terzi nella posta elettronica;
- che i documenti sono trasmessi dalla Società, direttamente o per il tramite della Banca, in formato PDF/A e contengono, per motivi di sicurezza, solo l'immagine della firma del



Cliente e non anche i valori biometrici della firma stessa. I documenti sono inoltre sempre firmati dalla Banca, in qualità di soggetto collocatore, con firma digitale;

- che le caselle di posta elettronica su cui il Cliente chiede che i documenti siano inviati devono essere disponibili solo a persone che possano legittimamente accedere ai documenti trasmessi su tali caselle dalla Società, direttamente o per il tramite della Banca. Pertanto, l'indicazione dell'indirizzo di posta elettronica – così come l'indicazione di un qualunque recapito postale – è affidata alla precisione e alla responsabilità del Cliente.

### **3. La dichiarazione di accettazione all'utilizzo della firma grafometrica.**

**(DPCM 22.2.2013, art. 57, comma 1, lettere b), c) e d).**

L'utilizzo della firma grafometrica con valore di firma elettronica avanzata avviene dopo che il Cliente ha accettato, con un'apposita dichiarazione, di utilizzare questa modalità di firma.

L'accettazione da parte del Cliente di utilizzare il Servizio avviene in occasione della sottoscrizione della "Dichiarazione di Accettazione" del modulo della Banca denominato "Sottoscrizione di documenti informatici con firma grafometrica".

L'accettazione ivi espressa, si rammenta, è infatti formulata non solo con riferimento ai rapporti intrattenuti dal Cliente nei confronti della Banca ma anche con riferimento ai rapporti intrattenuti con altre società, ivi elencate, tra cui la Società.

Il Cliente può chiedere in ogni momento, gratuitamente, una copia della suddetta dichiarazione di accettazione da lui firmata, contestualmente o successivamente al momento della firma.

Questa richiesta può essere fatta, per iscritto, a una qualunque filiale della Banca del Gruppo Intesa Sanpaolo a cui la "Dichiarazione" è stata rilasciata.

### **4. Descrizione del sistema di firma grafometrica.**

**(DPCM 22.2.2013, art. 57 comma 1, lettere e) ed f)**

#### **4.1 I valori biometrici della firma grafometrica.**



La firma grafometrica – che è apposta dal Cliente in modo autografo su uno speciale tablet – è caratterizzata da valori biometrici specifici e individuali che la rendono riconducibile, in modo univoco, al firmatario stesso.

L'insieme dei valori biometrici è protetto dall'accesso non autorizzato sin dal momento in cui il documento informatico viene sottoscritto, mediante un meccanismo di cifratura standard la cui chiave di decifratura è custodita per conto della Società in apposito apparato sicuro della Banca.

La Società conserva, avvalendosi della tecnologia sviluppata dalla Banca, i valori biometrici della firma grafometrica apposta dal Cliente unicamente per eventuali esigenze di confronto e verifica connesse all'attività prestata dalla Società. Sono escluse quindi altre finalità di utilizzo delle caratteristiche biometriche, come ad esempio finalità di identificazione e autenticazione del Cliente sulle procedure informatiche della Società. Pertanto, la possibilità di accedere ai valori biometrici è consentita, per motivi di sicurezza, solo allo specifico personale autorizzato. Tale accesso avviene, secondo modalità stabilite da un rigoroso processo aziendale, nei casi in cui ricorrano esigenze di verifica della firma.

#### **4.2 Lo strumento di acquisizione della firma.**

Lo strumento di acquisizione della firma è uno strumento disponibile presso le Banche che permette di rilevare e acquisire i valori biometrici specifici della firma autografa del Cliente. Si tratta di uno speciale tablet caratterizzato da un monitor e da un'apposita penna sul quale il Cliente può visualizzare, scorrere e sottoscrivere il documento informatico.

Il tablet dispone di una specifica tecnologia che permette di rilevare i valori biometrici derivanti dal movimento della mano e registrati dalla penna mediante un campo magnetico.

Le caratteristiche del tablet e le condizioni nelle quali il firmatario sottoscrive il documento permettono di garantire al Cliente un'esperienza di firma autografa del tutto analoga a quella della normale firma apposta su un documento cartaceo, in modo da rendere naturale il gesto della sottoscrizione.

#### **4.3 Il processo di firma del documento informatico da parte del Cliente.**



Il Cliente ha la possibilità di prendere visione del documento presso le Banche direttamente in formato elettronico. Una volta illustrato il documento, la Banca invita il Cliente ad apporre le firme grafometriche richieste per concludere correttamente il processo di sottoscrizione.

Per ogni firma apposta, i valori biometrici derivanti dal movimento della mano vengono acquisiti ed inviati su canale fisico all'applicazione di firma che mette in sicurezza l'insieme dei suddetti valori. I valori biometrici non vengono in nessun modo memorizzati in chiaro, né dal tablet né dall'applicazione di firma.

L'insieme dei valori biometrici viene inoltre connesso, in modo univoco ed indissolubile, al documento informatico visualizzato e sottoscritto dal Cliente, in modo che la stessa firma grafometrica non possa essere associata ad un altro documento.

#### **4.4 La connessione univoca tra firma e documento sottoscritto.**

La connessione univoca tra la firma grafometrica e il documento informatico sottoscritto viene assicurata dall'associazione dei valori biometrici della firma con un'impronta informatica, calcolata e verificabile a posteriori, che identifica in modo univoco il documento che il Cliente ha sottoscritto. La protezione dei valori biometrici e dell'impronta informatica è garantita da una cifratura la cui chiave è custodita in luogo sicuro, al fine di proteggere da eventuali tentativi di sostituzione del documento informatico sottoscritto.

#### **4.5 Il processo di firma del documento informatico da parte della Banca in qualità di soggetto collocatore.**

Una volta che il Cliente ha sottoscritto il documento informatico, questo viene inoltre firmato digitalmente dalla Banca in qualità di soggetto collocatore, al fine di garantirne l'integrità e l'immodificabilità nel tempo, tramite un apposito dispositivo di firma.

Il documento sottoscritto assume il formato elettronico PDF/A in modo da soddisfare i requisiti normativi in termini di autoconsistenza, immodificabilità e leggibilità nel tempo del documento.

Il documento informatico sottoscritto dal Cliente con firma grafometrica e firmato digitalmente dalla Banca viene infine inviato al sistema di conservazione per la conservazione a norma di legge.

#### **4.6 Conservazione a norma dei documenti informatici sottoscritti.**

La conservazione a norma è un processo che permette di archiviare in modo sicuro i documenti informatici sottoscritti dal Cliente affinché questi restino integri e risultino immutabili e leggibili nel tempo. A tale scopo la Società si avvale del servizio di conservazione dei documenti informatici sviluppato dalla Banca secondo le modalità definite dal D. Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale).

I documenti firmati dal Cliente vengono inviati al sistema di conservazione una volta concluso il processo di sottoscrizione, garantendone così l'integrità, l'immutabilità e la validità nel lungo periodo. I documenti vengono memorizzati su un idoneo supporto informatico che ne permette la conservazione per la durata definita dalla legge. Periodiche verifiche sull'integrità e la leggibilità dei documenti vengono svolte sul sistema di conservazione al fine di garantire un alto livello di affidabilità e di qualità del servizio.

Tutti i documenti restano disponibili sul sistema di conservazione, al quale possono accedere solo alcuni specifici operatori autorizzati.

#### **5. Informazioni riguardanti la copertura assicurativa.**

##### **(DPCM 22.2.2013, art. 57 comma 3)**

Le Banche del Gruppo hanno stipulato, anche per conto della Società, in conformità alla normativa vigente, polizze assicurative con primarie compagnie assicuratrici a tutela dei danni eventualmente derivanti da problemi tecnici riconducibili all'utilizzo della firma grafometrica.

Aggiornato al: 1° dicembre 2024

---

1 Unica eccezione riguarda l'operatività effettuata fuori sede dalla Banca in qualità di soggetto collocatore nel cui ambito si prevede la consegna dei documenti solo in formato elettronico.