
CARATTERISTICHE DELLA SOLUZIONE DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA DA CANALI DIGITALI REALIZZATA DA POSTE ITALIANE S.P.A.

1. Requisiti

Il processo implementato dalla soluzione di Firma Elettronica Avanzata da canali digitali realizzata da Poste Italiane S.p.A. (nel seguito del presente documento, anche **FEA** o **Servizio**), garantisce:

- l'identificazione del firmatario del documento;
- la connessione univoca della firma al cliente;
- il controllo esclusivo, da parte del cliente, del sistema di generazione della firma elettronica avanzata per la generazione della firma medesima;
- la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma tramite FEA;
- la possibilità per il cliente di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
- l'individuazione dei soggetti di cui all'art. 55, commi 1 e 2;
- l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
- la connessione univoca della firma al documento sottoscritto.

2. Adesione

Il cliente che intenda richiedere l'adesione alla FEA deve essere preventivamente registrato al sito poste.it, e, pertanto, titolare di un'area riservata del sito stesso in cui Poste invia le proprie comunicazioni (la "**Bacheca**").

Il processo di richiesta di adesione al Servizio inizia accedendo alla pagina web di richiesta del prodotto e sottoscrivendo, tramite apposito click, la documentazione contrattuale scaricabile ivi elencata, incluse le presenti Caratteristiche.

Successivamente, il cliente riceverà da Poste, nella propria Bacheca e all'indirizzo email eventualmente fornito in fase di registrazione al sito poste.it, apposita comunicazione (la "**Comunicazione**") completa della documentazione contrattuale sottoscritta online.

3. Identificazione del cliente ai fini dell'adesione al Servizio

Poste effettua l'identificazione del cliente che richiede di aderire alla FEA verificando se lo stesso sia:

- CASO 1 - già cliente con rapporto continuativo attivo: conto corrente BancoPosta, libretto SMART e/o Ordinario, Postepay nominativa, con o senza IBAN operante on line.
- CASO 2 - già cliente di Servizio PosteID abilitato a SPID attivo e che acceda con le proprie credenziali di Servizio PosteID abilitato a SPID di livello 2. Il cliente, in fase di richiesta di adesione al Servizio, effettua l'upload del proprio documento di riconoscimento in corso di validità. Poste espletterà le verifiche riguardanti il cliente, anche con riferimento al documento di riconoscimento allegato online dal cliente stesso.
- CASO 3 - cliente che non rientra nei casi 1 e 2.

Il cliente, in fase di richiesta di adesione al Servizio, inserisce i dati relativi al proprio documento di riconoscimento in corso di validità e ne effettua l'upload, quindi procede alla fase di riconoscimento mediante gli strumenti di riconoscimento messi a disposizione da Poste (ad es. la Web CAM) o, in alternativa, mediante l'invio di un bonifico bancario (che il cliente dovrà effettuare a favore del conto preventivamente comunicato da Poste Italiane).

Poste espleta le verifiche riguardanti il cliente, anche con riferimento allo strumento di riconoscimento utilizzato e al relativo documento di riconoscimento allegato online dal cliente stesso, nonché effettuando la corretta riconciliazione dell'eventuale bonifico bancario.

In tutti i predetti casi, in caso di positivo completamento del processo di adesione alla FEA, Poste invierà al cliente la Comunicazione e conserverà elettronicamente a norma per 20 anni il documento di riconoscimento, le dichiarazioni di adesione al Servizio da parte del cliente e le evidenze delle verifiche di riconoscimento effettuate, con il relativo esito, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità. In caso di esito sfavorevole, sarà inviata una comunicazione di mancata attivazione del Servizio e le evidenze saranno conservate elettronicamente a norma per il tempo ritenuto necessario e sufficiente da Poste.

4. Connessione univoca della firma al cliente

L'univocità della connessione della firma al cliente, presupposto obbligatorio per la sottoscrizione del documento informatico, viene garantita dalla correlazione univoca del cliente stesso al processo di sottoscrizione, mediante utilizzo delle proprie credenziali di accesso a poste.it e dello strumento posseduto tra quelli indicati nel paragrafo "Modalità di sottoscrizione da parte del cliente". L'esecuzione di tali operazioni sblocca, per l'utilizzo, il certificato elettronico emesso da Poste Italiane a favore del cliente in fase di adesione al Servizio. Le chiavi private del certificato elettronico sono conservate e custodite da Poste Italiane all'interno di un dispositivo HSM (Hardware Security Module).

Il certificato emesso ha validità pari ad anni 6, rinnovabile per ulteriori periodi di 6 anni, previa verifiche dei requisiti. La data di decorrenza del certificato elettronico è riportata in ciascun documento sottoscritto dal cliente con la FEA.

5. Modalità di sottoscrizione con FEA dei documenti elettronici da parte del cliente

Il cliente, utilizzando i canali digitali resi disponibili da Poste, esprime la propria volontà di sottoscrivere con FEA un documento elettronico apponendo, sul documento stesso, la propria firma con un processo combinato di "point and click" e di successiva conferma della sottoscrizione mediante lo strumento di strong authentication selezionato come "preferito" tra i seguenti strumenti in suo possesso:

- inserimento di una OTP (one-time-password) ricevuta con SMS al proprio numero securizzato. Il numero securizzato è associato al prodotto già posseduto dal cliente (CASO 1 e 2 del paragrafo 3);
- tramite l'utilizzo del Lettore BancoPosta "PCR" - Personal Card Reader- (CASO 1 del paragrafo 3);
- tramite l'utilizzo del codice Digital, (CASO 1 del paragrafo 3);
- tramite il Codice PosteID in APP Bancoposta o Postepay installata sul proprio smartphone, di cui il firmatario dichiara e garantisce di averne la piena ed esclusiva disponibilità (CASO 1 del paragrafo 3);
- inserimento di una OTP (one-time-password) ricevuta con SMS al proprio numero di telefono mobile indicato e verificato in fase di richiesta di adesione al Servizio (CASO 3 del paragrafo 3).

Il cliente, in tutti i casi, avrà successivamente la possibilità di modificare lo strumento "preferito" accedendo all'apposito "cruscotto" nella sezione di poste.it dedicata.

6. Controllo esclusivo, da parte del cliente, del sistema di generazione della FEA fino alla firma

Il cliente sceglie il canale digitale, tra i canali messi a disposizione da Poste, attraverso cui eseguire il processo di sottoscrizione con FEA di un documento elettronico.

Il cliente, per avviare e concludere detto processo di firma, utilizza sempre uno tra i seguenti strumenti, già indicati al precedente paragrafo 5:

- Codice OTP ricevuta via SMS al proprio numero di telefono mobile indicato e verificato in fase di richiesta di adesione alla FEA, da digitare nell'apposito campo firma.
- Lettore BancoPosta "PCR" consistente in un dispositivo elettronico che permette di generare il codice RISPOSTA, dopo aver inserito la Carta Postamat nello stesso ed avere digitato sulla sua tastiera il codice ID OPERAZIONE ed il PIN della Carta Postamat. Il cliente viene guidato dalle indicazioni visualizzate sulla pagina web e sul display del Lettore.

-
- ➔ Codice PostelD in App BancoPosta o Postepay. Il cliente riceve sul proprio dispositivo associato al proprio portafoglio elettronico ("wallet"), una notifica push ed inserisce il proprio Codice PostelD.
 - ➔ Codice Dispositivo Conto. Il cliente inserisce il proprio codice inserendo la parte statica ricevuta in fase di apertura conto corrente e l'OTP che riceve via SMS al numero mobile associato al conto corrente stesso.

Al positivo esito della verifica delle operazioni eseguite dal cliente e della corretta associazione del documento elettronico al cliente stesso, è apposta la firma elettronica avanzata generando il documento firmato (Busta PADES).

7. Possibilità di verifica che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della FEA

Il documento elettronico su cui è apposta la FEA del cliente è in formato PDF/A ed è verificabile con qualsiasi acrobat reader disponibile sul mercato.

8. Possibilità per il cliente di ottenere evidenza di quanto sottoscritto

Il cliente, effettuando il download della documentazione da sottoscrivere con FEA, ne visualizza il contenuto in tutte le sue parti. Una volta completato l'intero processo di sottoscrizione della documentazione tramite FEA, il cliente riceve la documentazione sottoscritta sui canali indicati dagli specifici corrispondenti contratti di prodotto selezionati per l'acquisto e, comunque, nella Bacheca di poste.it.

9. Assenza nell'oggetto della sottoscrizione di qualunque elemento idoneo a modificarne gli atti, i fatti e i dati in esso rappresentati

I documenti elettronici prodotti nell'ambito della FEA utilizzano esclusivamente formati che garantiscono l'assenza di qualunque elemento idoneo a modificare gli atti, i fatti e i dati in essi rappresentati. I documenti elettronici sottoscritti con FEA sono esclusivamente in formato standard ISO PDF/A e non conterranno ad esempio script, macro, campi variabili, od altri elementi che, dopo la sottoscrizione, potrebbero alterarne il contenuto.

10. Connessione univoca della firma al documento sottoscritto con FEA

La soluzione FEA utilizza una firma elettronica basata sul formato standard PAdES creando una busta crittografica coerente alle disposizioni in materia di Firma Digitale. Tale busta è, quindi, visibile e verificabile con gli strumenti informatici standard utilizzati per la presentazione e lettura dei documenti elettronici (es. PDF Reader).

La fase di verifica del documento elettronico sottoscritto con FEA è effettuata mediante i controlli a cascata ed obbligatori sui seguenti elementi:

- ➔ Servizio FEA attivo,
- ➔ Certificato elettronico esclusivamente emesso da Poste Italiane S.p.A., in corso di validità e attivo.

11. Processo di revoca del Servizio

La revoca potrà essere effettuata da parte del cliente in qualsiasi momento, a titolo gratuito, compilando il relativo modulo di revoca messo appositamente a disposizione da Poste sui propri canali digitali. La revoca non ha effetto sui documenti già sottoscritti precedentemente alla data di revoca.

Il processo di revoca dell'adesione alla FEA è subordinato ai seguenti passaggi operativi:

- identificazione del cliente mediante inserimento delle proprie credenziali di accesso al sito;
- sottoscrizione del modulo di revoca messo a disposizione nell'area personale del cliente dedicata alla FEA su poste.it. Il cliente potrà scegliere se sottoscrivere online il modulo di revoca tramite FEA oppure con firma autografa. In tale ultimo caso, il cliente seguirà le indicazioni fornite da Poste sul proprio sito;
- annotazione della revoca nei sistemi di Poste.

Il modulo di revoca sottoscritto dal cliente, con FEA o con firma autografa, sarà conservato a norma da Poste.