
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 del DPCM 22 febbraio 2013;
- 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

1. Da canale digitale

Il cliente che intenda richiedere da canale digitale l'adesione alla FEA deve essere preventivamente registrato al sito poste.it e, pertanto, essere titolare di un'area riservata del sito stesso (la "**Bacheca**") anche per l'accesso alle comunicazioni ricevute da Poste.

All'esito delle attività di Poste descritte al successivo paragrafo 3, relative all'identificazione del cliente o, in alternativa, all'autenticazione del cliente sui sistemi di Poste laddove detto cliente risulti già validamente identificato da Poste stessa, il cliente sarà in grado di sottoscrivere, tramite apposito click, la documentazione che forma il Contratto. Tale documentazione è accessibile dall'apposito link su sito di Poste ed è comunque scaricabile.

Il cliente riceverà da Poste, in Bacheca la comunicazione dell'avvenuta sottoscrizione del Contratto, completa della relativa documentazione contrattuale (la "**Comunicazione**").

2. In Ufficio Postale

Il cliente che intenda richiedere in Ufficio Postale la FEA, sarà identificato dall'operatore tramite idoneo documento di riconoscimento in corso di validità, in conformità di quanto stabilito dalla normativa vigente applicabile.

L'operatore di Poste richiederà al cliente, inoltre, di fornire un numero di telefono mobile, che sarà oggetto delle verifiche, secondo le procedure di Poste stessa. In caso di esito positivo delle verifiche, il cliente può procedere a sottoscrivere la documentazione che forma il Contratto con gli strumenti, anche elettronici, disponibili in ufficio postale.

Il cliente riceverà la conferma del positivo completamento del processo di adesione alla FEA dal medesimo operatore di Poste e la conseguente consegna dei documenti contrattuali secondo le modalità stabilite tempo per tempo da Poste nel rispetto della normativa vigente.

3. Identificazione a distanza del cliente - Autenticazione del cliente

Poste identifica il cliente a distanza tramite:

- il documento di riconoscimento del cliente, indicato dal cliente stesso nella Richiesta e di cui il cliente abbia effettuato il relativo upload
- invio di bonifico bancario da parte del cliente
- idonei strumenti di riconoscimento e/o videoriconoscimento resi disponibili da Poste

oppure autentica il cliente nei propri sistemi tramite:

- la verifica di uno degli strumenti di strong authentication in possesso del cliente
- le credenziali di livello 2 associate al servizio PosteID abilitato a SPID.

Poste può effettuare l'identificazione a distanza o l'autenticazione del cliente che richiede di aderire alla FEA verificando se lo stesso sia:

- CASO 1 – già cliente titolare di rapporto continuativo attivo ed operante online: conto corrente BancoPosta, libretto SMART e/o Ordinario, Postepay nominativa, con o senza IBAN.
- 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, inserisce i dati relativi al proprio documento di riconoscimento in corso di validità e ne effettua l'upload. Poste espletterà le verifiche riguardanti il cliente, anche con riferimento al documento di riconoscimento allegato a partire dal canale digitale di richiesta 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. video riconoscimento) o, in alternativa, mediante l'invio di un bonifico bancario (che il cliente dovrà effettuare a favore del conto preventivamente comunicato). Poste espletta le verifiche riguardanti il cliente, anche con riferimento allo strumento di riconoscimento utilizzato e al relativo documento di riconoscimento allegato dal cliente stesso, nonché eventualmente effettuando la corretta riconciliazione dell'eventuale bonifico bancario.
- CASO 4 – autenticazione con strumento conforme a quanto previsto al art. 27, comma 1 del D.L. 76/2020

Nei predetti CASI dal n. 1 al n. 3, all'esito del 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, 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.

Nella circostanza di cui al predetto CASO 4, Poste invierà al cliente la Comunicazione e conserverà elettronicamente a norma per 20 anni le evidenze informatiche ai sensi dell'art. 27, comma 2 del D.L. 76/2020 convertito con Legge 120/2020 e le dichiarazioni di adesione al Servizio da parte del cliente stesso.

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 o l'identificazione effettuata in ufficio postale da parte dell'operatore 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 ulteriore periodo 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 resi disponibili, esprime la propria volontà di sottoscrivere con FEA un documento elettronico apponendo, sul documento stesso, la propria firma secondo le modalità proprie del canale di utilizzo, in particolare:

Da canale fisico, attraverso un processo combinato di selezione su PAD/TABLET dei campi firma 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 ad un proprio numero securizzato;
- tramite il Codice PostelD, ove previsto, in APP BancoPosta o Postepay installata sul proprio smartphone, di cui il firmatario dichiara e garantisce di averne la piena ed esclusiva disponibilità;

Da canale digitale, con un processo combinato di "point and click" e di successiva conferma della sottoscrizione mediante lo strumento di strong authentication da selezionare oppure già indicato 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 codice Conto (CASO 1 del paragrafo 3);
- tramite il Codice PostelD, ove previsto, 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 e 4 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, tra quelli 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 uno tra i seguenti strumenti, già indicati al precedente paragrafo 5:

- inserimento di una OTP (one-time-password) ricevuta con SMS ad un proprio numero securizzato da Poste;
- Codice PostelD, ove previsto, in App BancoPosta o Postepay. Il cliente inserisce in APP il proprio Codice PostelD;

e limitatamente ai canali digitali:

- Codice OTP ricevuto via SMS al proprio numero di telefono mobile indicato e verificato in fase di richiesta di adesione alla FEA, da digitare nell'apposito campo
- 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.

La firma elettronica avanzata è generata sul documento sottoposto a firma con FEA (Busta PAdES) al positivo esito delle verifiche di Poste, delle operazioni eseguite dal cliente e della corretta associazione del documento elettronico al cliente stesso, come descritto ai precedenti paragrafi.

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

Poste darà evidenza al cliente dei documenti sottoscritti con FEA tramite messaggi in Bacheca o comunque nel rispetto delle eventuali diverse modalità stabilite dalla normativa vigente applicabile alla specifica documentazione sottoscritta.

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 della sottoscrizione con FEA del documento elettronico 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 antecedentemente 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;
- 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.