

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA

Sezione I. – Disposizioni comuni

Art. 1. – Definizioni

1.1 Le PARTI concordano sulle seguenti definizioni:

- **"Cabel"** si intende Cabel Industry S.p.A., società italiana operante nel settore di *information technology* che fornisce un servizio di Firma Elettronica Avanzata (come infra definito);
 - **"Codice dell'Amministrazione Digitale" "CAD"** si intende il D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82;
 - **"Certificato"** si intende un attestato elettronico, rilasciato da un certificatore autorizzato, che collega i dati di convalida di una firma elettronica ai sensi della Normativa di Riferimento a una persona fisica e conferma il nome o lo pseudonimo di tale persona, l'inizio e la fine del periodo di validità del certificato e gli ulteriori dati previsti dalla normativa di riferimento;
 - **"Certificatore Autorizzato"** si intende il soggetto che emette e gestisce il certificato, ne stabilisce il termine di scadenza, pubblica il certificato e la chiave pubblica, riceve la segnalazione di eventuali smarrimenti, furti, cancellazioni, divulgazioni improprie della chiave privata. Il certificatore autorizzato è Namirial S.p.A., con sede legale in Via Caduti sul Lavoro 4, 60019, Senigallia (AN), P.IVA/C.F. n. 02046570426;
 - **"Cliente"** si intende la persona fisica che richiede il Servizio di Firma Elettronica offerto dalla Banca e che sottoscrive il presente Contratto;
 - **"Codice del Consumo"** si intende il d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206;
 - **"Codice OTP"** si intende un codice numerico generato da un algoritmo che crea una serie casuale di numeri avente validità temporale limitata ("**OTP**" è l'acronimo di *One Time Password*), inviato al Cliente tramite messaggio telefonico SMS (*short message service*) inoltrato al numero di telefono cellulare indicato nel Modulo di Richiesta (o, qualora tecnicamente possibile, tramite messaggio di posta elettronica trasmesso all'indirizzo indicato nel Contratto). Questo servizio evita l'utilizzo di *token* o *smartcard* fisici per l'accesso ai servizi di firma elettronica forniti dalla Banca. La trascrizione di tale codice da parte del Cliente nell'apposito spazio previsto nel documento informatico consente di attribuire a tale documento il valore di un documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata ai sensi della Normativa di Riferimento;
 - **"Conservatore"** si intende il soggetto terzo specializzato che svolge i servizi di conservazione documentale ai sensi del CAD, accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale ("**AGID**") alle condizioni previste dalla normativa tempo per tempo vigente;
 - **"Consumatore"** si intende la persona fisica che sottoscrive il Contratto per finalità diverse da quella professionale ai sensi del Codice del Consumo;
 - **"Contratto"** si intendono le presenti condizioni generali di servizio di Firma Elettronica;
 - **"Dati Biometrici"** si intendono i dati ricavati con procedimento informatico dalle caratteristiche biometriche comportamentali del Cliente rilevate dal dispositivo di firma al momento dell'apposizione della Firma Grafometrica (come *infra* definita). Si tratta di: pressione (non rilevata da tutti i dispositivi di firma), accelerazione, ritmo, velocità, movimento;
 - **"Dispositivo di Firma"** si intende lo strumento elettronico di acquisizione della Firma Elettronica (come *infra* definita). A titolo esemplificativo, nel caso di acquisizione della Firma Grafometrica (come *infra* definita) da parte della Banca (direttamente o per il tramite dei propri dipendenti, consulenti o collaboratori), si intende lo strumento elettronico costituito da una tavoletta grafica ad alta sensibilità (*tablet* o analogo apparecchio) in grado di rilevare l'immagine (segno grafico) della firma apposta mediante uno stilo elettronico (*pen drive*) e di rilevare contestualmente i dati (Dati Biometrici) della firma del Cliente, che vengono associati al documento informatico riprodotto sullo schermo della tavoletta. L'acquisizione della firma può avvenire anche in mobilità, vale a dire al di fuori dei locali della Banca.
- Nel caso della Firma con OTP si intende sia il telefono cellulare al quale viene spedito il Codice OTP sia lo stesso Codice OTP sia lo strumento elettronico utilizzato per la firma (*computer, tablet, smartphone*), il sito internet utilizzato e l'eventuale servizio di posta elettronica. Nel caso della firma elettronica qualificata e della firma digitale ai sensi della Normativa di Riferimento si intende sia il dispositivo materiale (chiave *usb, smartcard*) con le relative credenziali di accesso sia le credenziali di accesso in caso di firma remota, ivi compreso l'eventuale Codice OTP o le altre modalità tecniche possibili, sia lo strumento elettronico utilizzato per la firma (*computer, tablet, smartphone*), il sito internet utilizzato e l'eventuale servizio di posta elettronica;
- **"Documento Informatico"** si intende il documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Rientrano pertanto in tale definizione i contratti bancari e finanziari e tutti i documenti ad essi collegati;
 - **"eIDAS"** si intende il Regolamento UE n.910/2014;
 - **"Firma con OTP"** si intende una firma elettronica apposta mediante l'immissione di un Codice OTP univoco inviato al Cliente tramite messaggio telefonico SMS inoltrato al numero di telefono cellulare indicato nel Modulo di Richiesta (o, qualora tecnicamente possibile, tramite messaggio di posta elettronica trasmesso all'indirizzo indicato nel Contratto). Questa operazione può avvenire in presenza di un dipendente, collaboratore o consulente della Banca a ciò preposto o può essere eseguita dal Cliente nella propria area riservata o in altro sito internet, in base alle modalità di distribuzione adottate dalla Banca. La Firma con OTP acquisita nel rispetto della normativa di riferimento è qualificabile come firma elettronica avanzata, con la conseguenza che il Documento Informatico così sottoscritto acquisisce lo stesso valore legale di un documento cartaceo sottoscritto con firma autografa tradizionale;
 - **"Firma Digitale"** si intende un particolare tipo di firma elettronica qualificata, basata, oltre che su un Certificato, su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, che consente al sottoscrittore, tramite la chiave privata, e al destinatario, tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un Documento Informatico o di un insieme di Documenti Informatici. In tal modo si ha la certezza dell'identità di chi firma e del fatto che solo chi è in possesso della chiave privata avrà accesso ai contenuti di quanto trasmesso;
 - **"Firma Elettronica"** si intendono ai fini del presente Contratto, i servizi di Firma Elettronica Avanzata (come *infra* definita) ovvero di Firma Elettronica Qualificata (come *infra* definita) o di Firma Digitale;
 - **"Firma Elettronica Avanzata"** o **"FEA"** si intende un insieme di dati in forma elettronica acclusi oppure connessi ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare, in modo che la firma elettronica apposta al Documento Informatico: sia connessa unicamente al firmatario; sia idonea a identificare il firmatario; sia creata mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo (ivi inclusi i Dati Biometrici e il Codice OTP eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima); sia collegata al Documento Informatico sottoscritto in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica dei dati ivi contenuti. Il Documento Informatico sottoscritto con Firma Elettronica Avanzata, formato nel rispetto della normativa di riferimento, ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del codice civile e quindi lo stesso valore legale di un documento cartaceo sottoscritto con firma autografa tradizionale. A fini di chiarezza la FEA include la Firma Grafometrica (come *infra* definita);
 - **"Firma Elettronica Qualificata"** si intende una Firma Elettronica creata da uno specifico Dispositivo di Firma nel rispetto delle previsioni della normativa di riferimento e basata su un Certificato, cui la normativa di riferimento riconosce, a differenza della Firma Elettronica Avanzata e della firma elettronica semplice, la possibilità di sottoscrivere validamente anche le scritture private di cui all'articolo 1350, primo comma, numeri da 1 a 12, del codice civile;
 - **"Firma Grafometrica"** si intende una firma elettronica avanzata apposta mediante uno stilo – azionato direttamente dalla mano del Cliente – sulla superficie sensibile di un Dispositivo di Firma e realizzata emulando il gesto dell'apposizione di una firma autografa su carta mediante una penna. Tale

sottoscrizione comporta l'acquisizione, oltre al segno grafico della firma, anche di una serie di Dati Biometrici. La Firma Grafometrica acquisita nel rispetto della normativa di riferimento è qualificabile come Firma Elettronica Avanzata, con la conseguenza che il Documento Informatico così sottoscritto acquisisce lo stesso valore legale di un documento cartaceo sottoscritto con firma autografa tradizionale;

- **"GDPR"** si intende il Regolamento UE n. 679 del 27/04/2016 sulla protezione dei dati (GDPR è l'acronimo di General Data Protection Regulation);
- **"Intermediario"** si intende il dipendente, consulente finanziario o agente in attività finanziaria autorizzato dalla Banca a promuovere prodotti bancari o finanziari;
- **"Manuale Operativo"** si intende la guida illustrativa all'utilizzo della Firma Elettronica, del Dispositivo di Firma e, ove previsto, del Certificato, che verrà messa a disposizione del Cliente; è il documento ufficiale emesso e gestito dal Certificatore Autorizzato;
- **"Modulo di Richiesta"** si intende il modulo sottoscritto dal Cliente con il quale viene richiesta l'attivazione di uno dei Servizi di Firma Elettronica;
- **"Normativa di Riferimento"** si intendono il CAD, le Regole Tecniche e l'eIDAS, nonché ogni altra norma contenente la disciplina inerente il Documento Informatico e le Firme Elettroniche;
- **"Processo di Firma Elettronica Cabel"** si intende la guida illustrativa all'utilizzo della Firma Elettronica, del Dispositivo di Firma e, ove previsto, del Certificato, che verrà messa a disposizione del Cliente; è il documento ufficiale emesso e gestito da Cabel e pubblicato sul sito internet di Cabel o della Banca;
- **"Regole Tecniche"** si intende il D.P.C.M. 22 febbraio 2013 n. 68380;
- **"Servizio Di Firma Elettronica"** si intende l'insieme delle attività che consentono di realizzare i processi di sottoscrizione, archiviazione e consegna dei contratti dei servizi bancari e finanziari e della documentazione ad essi collegata in forma di Documenti Informatici mediante uno dei metodi di Firma Elettronica;
- **"Servizio Di Firma Elettronica Avanzata"** si intende l'insieme delle attività che consentono – anche attraverso l'applicazione di procedure e di idonei programmi (software) e dispositivi informatici – di realizzare i processi di sottoscrizione, archiviazione e consegna dei contratti bancari e finanziari e della documentazione ad essi collegata in forma di Documenti Informatici mediante Firma Grafometrica o Firma con OTP, attribuendo ad essa il valore di Firma Elettronica Avanzata;
- **"Servizio Di Conservazione"** si intende il servizio di conservazione di Documenti Informatici svolto da un Conservatore, vale a dire il servizio volto a garantire le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei Documenti Informatici ai quali sia stata apposta la Firma Grafometrica, tramite la loro memorizzazione su di un idoneo supporto informatico che ne permette la conservazione per la durata definita dalla legge. Periodiche verifiche sull'integrità e sulla leggibilità dei documenti sono svolte sul sistema di conservazione;
- **"Soggetti Terzi"** si intendono i soggetti che forniscono prodotti o servizi per il tramite della Banca;
- **"Supporto Durevole"** si intende ogni strumento che permetta al Cliente di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate, in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 2. - Oggetto – ambito di applicazione.

2.1 Ai fini dell'utilizzo del Servizio di Firma Elettronica, il Cliente prende atto che lo stesso verrà prestato secondo le modalità indicate nel Manuale Operativo (o nel Processo di Firma Elettronica Cabel, a seconda dei casi) messo a disposizione del Cliente e reperibile sul sito ufficiale del Certificatore Autorizzato, della Banca o di Cabel (a seconda dei casi).

2.2 Il Cliente prende in particolare atto che, ai fini dell'utilizzo del Servizio di Firma Elettronica, è necessaria la registrazione presso la Banca che è delegata alla verifica dell'identità del richiedente o, in via alternativa, presso il Certificatore Autorizzato, o presso Cabel (a seconda dei casi). La registrazione viene effettuata mediante l'espletamento delle normali procedure di identificazione e adeguata verifica secondo la Normativa di Riferimento *pro tempore* vigente ai fini dell'emissione del Certificato. Per l'ipotesi di richiesta del Certificato nell'interesse di società e/o enti, la Banca ottiene dal richiedente e futuro Cliente idonea documentazione attestante i poteri di rappresentanza del richiedente medesimo.

2.3 Le firme in forma grafica del Cliente e dei soggetti a qualsiasi titolo autorizzati ad operare nei rapporti con la Banca sono depositate presso la Banca, il Certificatore Autorizzato o Cabel (a seconda dei casi). Si intende per firma depositata quella apposta nello spazio dedicato allo *specimen* di firma.

2.4 Le persone fisiche di cui al comma precedente, sia che agiscano esclusivamente in proprio o per contitolarità, sia che operino in legale rappresentanza di altro soggetto, nella successiva attività negoziale con la Banca e nello svolgimento dei rapporti che ne deriveranno, come pure per la prosecuzione dei rapporti già in corso, utilizzeranno strumenti informatici o telematici e quindi il Dispositivo di Firma, fatta comunque salva la facoltà di optare, in qualsiasi momento, per la modalità cartacea con sottoscrizione autografa in forma grafica.

2.5 I contratti in formato elettronico, i relativi allegati e tutti i documenti che devono essere sottoscritti da più parti o soggetti, qualora non vi sia contestualità spaziale e/o temporale delle sottoscrizioni, acquisteranno efficacia nel momento in cui ciascuna parte o soggetto, dopo aver apposto la propria Firma Elettronica sul documento informatico, riceverà dalla Banca conferma, secondo le modalità di comunicazione stabilite, dell'avvenuta sottoscrizione anche da parte di tutti gli altri soggetti. La sottoscrizione apposta per ultima determinerà l'immodificabilità dell'atto informatico e quindi il suo perfezionamento.

2.6 Il Cliente autorizza espressamente la Banca, il Certificatore Autorizzato o Cabel (a seconda dei casi) ad archiviare e conservare in modalità informatica i contratti sottoscritti con tutti i relativi allegati, le contabili delle operazioni disposte con Firma Elettronica e ogni altro documento oggetto di comunicazione. Il Cliente prende atto che i contratti e la documentazione sottoscritta con Firma Elettronica potranno essere dotati di marca temporale ai fini dell'attribuzione ai predetti Documenti Informatici di data certa secondo le modalità indicate nel Manuale Operativo (o nel Processo di Firma Elettronica Cabel, a seconda dei casi) messo a disposizione.

2.7 La trasmissione al Cliente di lettere, estratti conto, eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione o comunicazione della Banca, obbligatoria o meno, avverrà nel più opportuno formato elettronico, mediante l'impiego di Supporti Durevoli preventivamente accettati dal Cliente stesso. Allo scopo il Cliente è tenuto a segnalare alla Banca eventuali variazioni del proprio indirizzo di posta elettronica, o qualunque altro recapito ad essa assimilabile a seconda della tecnica di comunicazione a distanza utilizzata.

2.8 Il Cliente ha diritto di richiedere, in qualsiasi momento del rapporto, copia cartacea dei contratti, dei relativi allegati e di ogni altra documentazione sottoscritta in formato digitale, nonché di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, a meno che ciò sia incompatibile con il contratto concluso o con la natura del servizio prestato o con i mezzi a disposizione della Banca.

Art. 3. - Natura giuridica dei documenti sottoscritti con la Firma Elettronica.

3.1 Ai sensi dell'art. 20, comma 1-bis, del CAD, il Documento Informatico sottoscritto con Firma Elettronica Avanzata, con Firma Elettronica Qualificata o con Firma Digitale ha lo stesso valore legale del documento cartaceo sottoscritto con firma autografa e pertanto, anche ai fini probatori, ha la stessa efficacia prevista dall'articolo 2702 del codice civile e l'idoneità a soddisfare il requisito della forma scritta. Come indicato nelle definizioni, la Firma Elettronica Qualificata e la Firma Digitale consentono di sottoscrivere validamente anche le scritture private di cui all'articolo 1350, primo comma, numeri da 1 a 12, del codice civile.

3.2 I contratti bancari e finanziari e la documentazione ad essi collegata per i quali la Banca abbia nel tempo reso disponibile il Servizio di Firma Elettronica sono qualificabili come Documenti Informatici.

Art. 4. - Impegni delle Parti.

4.1 La Banca, il Certificatore Autorizzato, o Cabel (a seconda dei casi) – fatti salvi i casi di revoca o di modifica previsti dal Contratto - si impegnano a rendere e mantenere attivo il Servizio di Firma Elettronica secondo i canoni diligenza professionale. La Banca, il Certificatore Autorizzato, o Cabel (a seconda dei casi) presteranno il Servizio di Firma Elettronica esclusivamente sulla base delle informazioni e dei dati ricevuti dal Cliente e previo riconoscimento e verifica dell'identità del Cliente, anche da parte del Certificatore Autorizzato o di Cabel (a seconda dei casi), mediante il Dispositivo di Firma. Il riconoscimento e la verifica dell'identità del Cliente avvengono in occasione della stipula del Contratto, anche tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale.

4.2 Al fine di proteggere i titolari della Firma Elettronica e i terzi da eventuali danni cagionati da inadeguate soluzioni tecniche, la Banca si dota di una copertura assicurativa per la responsabilità civile rilasciata da una società di assicurazione abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali per un ammontare non inferiore ad Euro 500.000,00 (cinquecentomila).

4.3 Le modalità scelte per ottemperare a quanto disposto al comma precedente devono essere rese note ai soggetti interessati da parte della Banca, pubblicandole anche sul proprio sito *internet*.

4.4 Il Cliente si impegna nei confronti della Banca a:

a) fornire tutte le informazioni richieste dalla Banca ai fini della registrazione e della prestazione del Servizio di Firma Elettronica garantendone l'attendibilità, nonché comunicare tempestivamente eventuali variazioni delle informazioni fornite al momento della registrazione;

b) utilizzare il Dispositivo di Firma esclusivamente per le finalità e gli scopi previsti nel presente accordo e comunque non utilizzare il Dispositivo di Firma per compiere operazioni vietate o contrarie alla legge;

c) comunicare immediatamente alla Banca provvedimenti dell'Autorità limitativi della capacità del Cliente;

d) utilizzare il Dispositivo di Firma secondo le modalità illustrate nel Manuale Operativo (o nel Processo di Firma Elettronica Cabel, a seconda dei casi).

4.5 Il Cliente medesimo si impegna a:

a) custodire con la massima diligenza il Dispositivo di Firma ed ogni altro dispositivo di cui sia possessore ai fini dell'utilizzo del Servizio di Firma Elettronica;

b) comunicare immediatamente alla Banca, al Certificatore Autorizzato o a Cabel (a seconda dei casi), l'eventuale furto o smarrimento del Dispositivo di Firma, inviando tempestivamente copia cartacea della denuncia resa innanzi all'Autorità di Pubblica Sicurezza;

c) richiedere immediatamente – anche agendo in via diretta attraverso gli strumenti messi a disposizione della Banca - la revoca del Certificato, qualora abbia perduto per qualsiasi motivo il possesso del Dispositivo di Firma o qualora questo risulti difettoso, o anche quando sospetti che altri ne possano fare uso;

d) non cedere o dare in uso a terzi il Dispositivo di Firma che è e rimane strettamente personale e riservato.

4.6 Qualora il Cliente risulti inadempiente agli obblighi previsti nel presente articolo, la Banca si riserva il diritto di richiedere al Certificatore Autorizzato o a Cabel (a seconda dei casi) la revoca del Certificato riferibile al titolare medesimo.

4.7 Restano comunque ad esclusivo carico del Cliente le conseguenze relative ad un uso illegittimo o improprio del Dispositivo di Firma.

Art. 5. - Utilizzo della Firma Elettronica.

5.1 Le Firme Elettroniche sono utilizzabili per la sottoscrizione dei contratti bancari, finanziari, di servizi di investimento e della documentazione ad essi collegata per i quali la Banca abbia nel tempo reso disponibile il Servizio di Firma Elettronica.

5.2 La Firma con OTP è utilizzabile dal Cliente sia in presenza dell'Intermediario (o di altro soggetto incaricato dalla Banca) sia nella propria area riservata o in altro sito *internet*, anche nell'ambito della vendita con tecniche di comunicazione a distanza, in base alle modalità di distribuzione adottate dalla Banca.

5.3 Per motivi tecnici, di sicurezza o di forza maggiore la Banca può in ogni momento sospendere o interrompere la possibilità per il Cliente di utilizzare il Servizio di Firma Elettronica, per la totalità delle Firme Elettroniche o solo per una particolare tipologia.

Art. 6. - Accettazione e revoca del Servizio di Firma Elettronica.

6.1 Il Cliente potrà avvalersi del Servizio di Firma Elettronica previa sottoscrizione del Modulo di Richiesta, contenente la dichiarazione di accettazione delle condizioni del Servizio di Firma Elettronica. In ogni momento il Cliente può ottenere gratuitamente dalla Banca copia del Contratto da esso sottoscritto, mediante comunicazione scritta da inoltrarsi alla Banca.

6.2 Il Cliente può revocare il consenso all'utilizzo del Servizio di Firma Elettronica, mediante semplice richiesta da inviarsi alla Banca, al Certificatore Autorizzato, o a Cabel (a seconda dei casi) mediante invio di lettera raccomandata A/R ovvero tramite email all'indirizzo recesso@bancacambiano.it o PEC all'indirizzo pec@pec.bancacambiano.it o, il Servizio *Internet Banking* Cambianonline (qualora attivato), e/o mediante comunicazione al Certificatore Autorizzato o a Cabel (a seconda dei casi). In tal caso, una volta ricevuta la comunicazione di revoca, la Banca provvederà a disattivare il Servizio di Firma Elettronica entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione di revoca, ed i successivi contratti bancari e finanziari saranno sottoscritti dal Cliente con la tradizionale firma autografa apposta su documenti cartacei.

6.3 La revoca di cui all'art. 6.2 che precede avrà ad oggetto tutte le tipologie di Firma Elettronica rese disponibili dalla Banca con il Servizio di Firma Elettronica.

Art. 7. - Sospensione del Servizio di Firma Elettronica.

7.1 Il Cliente prende atto e accetta che il Servizio di Firma Elettronica possa essere sospeso temporaneamente e senza preventivo avviso per aggiornamenti tecnici, per motivi di sicurezza ovvero per caso fortuito, forza maggiore o anche per semplici inconvenienti tecnici, qualunque ne sia la causa. Alla Banca o al Certificatore Autorizzato o a Cabel non potranno in alcun modo e per nessuna ragione essere addebitate responsabilità e quindi eventuali conseguenze dannose derivanti dalla interruzione e/o dalla sospensione del Servizio di Firma Elettronica.

7.2 Resta in ogni caso fermo l'impegno della Banca o del Certificatore Autorizzato o di Cabel di riattivare il Servizio di Firma Elettronica nell'ipotesi in cui la causa di sospensione non sia riconducibile all'operato del Certificatore Autorizzato o di Cabel o di soggetti terzi.

7.3 Il Servizio di Firma Elettronica sarà automaticamente sospeso in tutti i casi di sospensione dell'efficacia del Certificato dovuto a provvedimenti emessi dall'Autorità competente o dal Certificatore Autorizzato o da Cabel (a seconda dei casi).

Art. 8. - Riferibilità delle operazioni effettuate e dei contratti conclusi.

8.1 Fatto salvo quanto diversamente disposto dalle presenti condizioni, il Cliente prende atto e accetta che tutte le trasmissioni digitali effettuate mediante l'utilizzo del Dispositivo di Firma e autenticate dal Certificatore Autorizzato e/o da Cabel (a seconda dei casi) mediante la chiave pubblica e la chiave privata e in relazione alle quali il corrispondente Certificato sia stato confermato come valido mediante il Servizio di Firma Elettronica, avranno la stessa efficacia legale e validità della sottoscrizione manuale autografa del Cliente.

8.2 Il Cliente rinuncia sin da ora a proporre ogni eccezione in merito all'efficacia legale e validità delle operazioni disposte e dei contratti sottoscritti con la Firma Elettronica apposta mediante il Dispositivo di Firma rispetto alla firma manuale autografa.

8.3 Il Cliente prende atto che il Servizio di Firma Elettronica potrà essere prestato esclusivamente in favore del Cliente personalmente e che, in caso di rapporti contrattuali cointestati a firma congiunta ovvero di rapporti contrattuali con delega operativa a favore di terzi, la Banca non potrà prestare

il Servizio di Firma Elettronica in favore del soggetto cointestatario o del delegato, fatta salva l'ipotesi in cui il soggetto cointestatario o il delegato non sia a sua volta soggetto Cliente di autonomo e distinto Certificato emesso dal Certificatore Autorizzato per il tramite della Banca.

Art. 9. - Durata, revoca e sospensione del Certificato.

9.1 Il Certificato ha, alternativamente, (i) a durata a tempo determinato, a decorrere dalla data di emissione da parte del Certificatore Autorizzato e/o di Cabel (a seconda dei casi) secondo quanto precisato nella conferma di attivazione del Servizio di Firma Elettronica; (ii) validità per un determinato numero di firme (c.d. firme *one shot*) da utilizzare entro un termine di durata eventualmente prestabilito, il tutto come precisato nella conferma di attivazione del Servizio di Firma Elettronica. Il Cliente che intende rinnovare il proprio Certificato deve darne comunicazione tempestiva al Certificatore Autorizzato e/o a Cabel (a seconda dei casi), con copia alla Banca, in modo da garantire la continuità del Servizio di Firma Elettronica. Il Cliente prende atto che, in caso di richiesta di rinnovo del Certificato, la Banca e/o il Certificatore e/o Cabel potrà omettere le attività di identificazione e di registrazione dei dati del titolare effettuate in occasione della richiesta del primo Certificato. Resta fermo l'obbligo del titolare di comunicare alla Banca e al Certificatore Autorizzato o a Cabel (a seconda dei casi) la variazione delle informazioni rilasciate in occasione della registrazione e della richiesta del primo Certificato.

9.2 La revoca, la sospensione, il mancato rinnovo del Certificato alla scadenza hanno effetto a partire dal momento della pubblicazione, da parte del Certificatore Autorizzato o a Cabel (a seconda dei casi), della relativa revoca, sospensione o scadenza nell'apposito elenco dei Certificati revocati e/o sospesi.

9.3 Il Cliente ha sempre la facoltà di chiedere la revoca del Certificato o mediante comunicazione motivata da inviarsi alla Banca, al Certificatore Autorizzato o a Cabel (a seconda dei casi) secondo le modalità indicate nel Manuale Operativo (o nel Processo di Firma Elettronica Cabel, a seconda dei casi) messo a disposizione.

Art. 10. – Conclusione del Contratto, diritto di ripensamento, durata, facoltà di recesso.

10.1 In caso di conclusione del Contratto presso le filiali della Banca, una copia cartacea dello stesso viene rilasciata al Cliente debitamente sottoscritta dal soggetto abilitato a rappresentare la Banca e, pertanto, il Contratto si intende concluso alla data indicata nella proposta contrattuale.

10.2 In caso di conclusione non contestuale del Contratto (che avviene nel caso di collocamento tramite Intermediario o tramite Tecniche di Comunicazione a Distanza) l'accettazione della Banca dovrà essere comunicata al Cliente non oltre il 10° (decimo) giorno lavorativo successivo al verificarsi dell'accettazione, che dovrà comunque avvenire entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data indicata nel Modulo di Richiesta, fatto salvo il caso in cui la Banca non richieda di procedere a integrazioni documentali. In caso di accettazione, la Banca mette a disposizione del Cliente, anche mediante il Servizio *Internet Banking* Cambianonline (qualora attivato), il Contratto dalla stessa sottoscritto.

10.3 Il Cliente, se riveste la qualifica di Consumatore e al ricorrere dei relativi presupposti, ha diritto di recedere dal Contratto, senza alcuna penalità e senza giustificare il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta alla Banca, mediante invio di lettera raccomandata A/R ovvero tramite email all'indirizzo recesso@bancacambiano.it o PEC all'indirizzo pec@pec.bancacambiano.it o tramite il Servizio *Internet Banking* Cambianonline (qualora attivato), fermo restando quanto previsto dalle applicabili disposizioni del Codice del Consumo e della normativa di riferimento. In tali casi, il Cliente deve corrispondere alla Banca le spese per i Servizi prestati se li aveva espressamente richiesti secondo quanto previsto dal Documento di Sintesi o dagli altri documenti previsti dalla normativa di riferimento applicabile.

10.4 Ferma la possibilità di comunicazione di recesso delle Parti, il presente Contratto si intende con durata indeterminata.

10.5 La Banca ha la facoltà di recedere unilateralmente dal presente Contratto o dai singoli Servizi di Firma Elettronica, dandone pronta comunicazione al Cliente con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. Il Cliente prende atto che il recesso dal Contratto comporta la revoca automatica del Certificato emesso in suo favore, qualora la Banca si sia accollata il costo del relativo rilascio o si tratti di Certificato di uso limitato ai rapporti con la Banca stessa.

10.6 La Banca procederà a comunicare il recesso mediante comunicazione al Cliente in forma scritta o su altro Supporto Durevole agli indirizzi indicati dal Cliente nel Modulo di Richiesta e/o tramite il Servizio *Internet Banking* Cambianonline (qualora attivato).

10.7 Il Cliente può recedere in ogni momento dal presente Contratto o dai singoli Servizi di Firma Elettronica, mediante invio di lettera raccomandata A/R ovvero tramite email all'indirizzo recesso@bancacambiano.it o PEC all'indirizzo pec@pec.bancacambiano.it o tramite il Servizio *Internet Banking* Cambianonline (qualora attivato). Il recesso ha efficacia entro 15 (quindici) giorni immediata, ma non incide sulla validità ed efficacia della progressiva attività contrattuale tra le Parti, se non inficiata da diversi ed autonomi profili di patologia negoziale.

Art. 11. - Clausole risolutive espressive.

11.1 La Banca si riserva in ogni caso il diritto di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con effetto immediato e con possibilità di sospensione e successiva interruzione senza preavviso dell'erogazione del Servizio di Firma Elettronica, dandone comunicazione al Cliente in forma scritta o su altro Supporto Durevole agli indirizzi indicati dal Cliente nel Modulo di Richiesta e/o tramite il Servizio *Internet Banking* Cambianonline (qualora attivato), nel caso in cui il Cliente non adempia alle obbligazioni assunte ai sensi dell'art. 4 del Contratto in cui sono indicate le modalità ed i limiti di fruizione del Servizio di Firma Elettronica. Il Cliente prende atto che la risoluzione del Contratto comporta la revoca automatica del Certificato.

11.2 Il Cliente prende altresì atto che il venire meno per qualsiasi motivo di ogni rapporto contrattuale con la Banca comporterà la risoluzione di diritto del presente Contratto ai sensi dell'art. 1353 c.c. e la conseguente revoca del Certificato qualora la Banca si sia accollata il costo del relativo rilascio o si tratti di Certificato di uso limitato ai rapporti con la Banca stessa.

11.3 L'eventuale risoluzione del presente Contratto determina il ripristino della forma cartacea nella tecnica di comunicazione, ma non incide sulla validità ed efficacia della progressiva attività contrattuale tra le Parti, se non inficiata da diversi ed autonomi profili di patologia negoziale.

Art. 12. - Limitazioni di responsabilità.

12.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, la Banca, il Certificatore Autorizzato e/o Cabel (a seconda dei casi) non potranno in alcun modo essere ritenuta responsabile per l'uso improprio del Certificato da parte del Cliente. Il Cliente prende atto che la Banca, il Certificatore Autorizzato e/o Cabel (a seconda dei casi) non hanno alcun obbligo di verifica delle finalità perseguite con i contratti conclusi e le operazioni effettuate mediante il Servizio di Firma Elettronica.

12.2 Il Cliente manleva e solleva da ogni responsabilità la Banca, il Certificatore Autorizzato e/o Cabel (a seconda dei casi) per qualsiasi danno, responsabilità, perdita o spesa in cui il Cliente stesso possa incorrere in dipendenza di una condotta del Cliente consistente:

- a) nell'aver in qualche modo causato l'erronea emissione di un Certificato intestato al Cliente;
- b) nell'aver fornito informazioni non corrette al momento della registrazione e nella mancata comunicazione di eventuali variazioni nel corso del contratto o nel rinnovo del Certificato;
- c) nell'inadempimento alle presenti condizioni contrattuali.

Art. 13. – Condizioni economiche del Servizio di Firma Elettronica.

13.1 Il Servizio di Firma Elettronica è gratuito.

Art. 14. – Modifiche unilaterali.

14.1 La Banca ha la facoltà di modificare unilateralmente, in qualunque momento, qualsiasi condizione economica o normativa del Contratto. Le relative comunicazioni saranno validamente effettuate per iscritto dalla Banca al Cliente ed entreranno in vigore con la decorrenza ivi indicata. La Banca procederà a comunicare la modifica mediante comunicazione al Cliente in forma scritta o su altro Supporto Durevole agli indirizzi indicati dal Cliente nel Modulo di Richiesta e/o tramite il Servizio *Internet Banking* Cambianonline (qualora attivato).

14.2 Nel caso in cui il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lett. a), del Codice del Consumo, le modifiche delle condizioni di cui al comma 1 del presente articolo potranno essere effettuate solo in presenza di un giustificato motivo.

In caso di modifica delle condizioni economiche la Banca dovrà concedere un termine di preavviso di 15 (quindici) giorni.

14.3 In ogni caso, il Cliente ha diritto di recedere, con comunicazione scritta, dal Contratto entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, senza penalità e spese di chiusura e con l'applicazione, in sede di liquidazione del rapporto, delle condizioni precedentemente praticate. Qualora il Cliente non abbia comunicato alla Banca il proprio recesso dal Contratto entro il termine predetto e secondo le modalità di cui al precedente comma, le modifiche si intenderanno approvate dallo stesso Utente, con decorrenza indicata nella citata comunicazione.

14.4 Con riferimento alla Firma Elettronica Avanzata, l'estensione di efficacia soggettiva del presente Contratto, mediante nuove adesioni di Soggetti Terzi (tramite l'aggiornamento dell'Allegato 3) e l'estensione di efficacia oggettiva del presente Contratto, mediante indicazione di nuovi documenti (contratti, atti e moduli) relativi ai prodotti e ai servizi forniti dalla Banca e da Soggetti Terzi, non sono da considerarsi modifiche del contratto ma estensioni dell'ambito di efficacia soggettiva ed oggettiva di utilizzabilità della Firma Elettronica Avanzata nel rispetto dell'art. 60 delle Regole Tecniche. Le parti concordano sin d'ora che a tali estensioni di efficacia del Servizio non si applicano le previsioni dei precedenti commi del presente articolo.

Art. 15. - Foro competente e legge applicabile.

15.1 Le Parti convengono che per qualsiasi controversia derivante da, o in connessione con, la validità, l'efficacia, l'interpretazione, o l'esecuzione del presente contratto, sarà esclusivamente competente l'autorità giudiziaria del Foro di Firenze.

15.2 Ove si tratti di contratto concluso con Consumatori il Foro competente è quello nella cui giurisdizione sono compresi la residenza o il domicilio elettivo del consumatore.

15.3 Il Contratto è regolato dalla legge Italiana.

Art. 16. - Reclami.

16.1 Il Cliente può presentare reclamo per iscritto indirizzandolo all'attenzione dell'Ufficio Reclami [Banca Cambiano 1884 S.p.A.- Ufficio Reclami - Viale Antonio Gramsci 34, 50132 Firenze (FI)], o tramite fax al n. 0571022019, o in via informatica all'indirizzo e-mail ufficioreclami@bancacambiano.it, posta elettronica certificata ufficioreclami@pec.bancacambiano.it o sempre per iscritto mediante consegna dello stesso alla filiale dove è intrattenuto il rapporto. L'Ufficio Reclami riscontra la richiesta del Cliente entro il termine di sessanta (60) giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Sezione II.- Firma Elettronica Avanzata – Firma Grafometrica

Art. 17. - Processo di sottoscrizione del Documento Informatico.

17.1 Il Servizio di Firma Elettronica Avanzata mediante Firma Grafometrica consente al Cliente di:

- visualizzare su apposito schermo del Dispositivo di Firma il documento da firmare;
- leggere e controllare il documento da firmare elettronicamente;
- firmare il documento direttamente sullo schermo del Dispositivo di Firma apponendo una Firma Grafometrica mediante uno stilo elettronico, con una modalità analoga a quella utilizzata per la firma di un documento cartaceo sottoscritto con firma autografa tradizionale.

17.2 Al momento dell'apposizione della Firma Grafometrica, tale firma viene racchiusa e sigillata elettronicamente all'interno del Documento Informatico sottoscritto dal Cliente con programmi informatici tali da garantire la sicurezza e la privacy del Cliente. In particolare, i predetti programmi permettono alla Banca di visualizzare esclusivamente l'immagine della firma del Cliente, senza la possibilità di accedere o, comunque, utilizzare i Dati Biometrici di firma, in quanto dalla Banca indecifrabili.

17.3 Al Documento Informatico così sottoscritto viene apposta, tramite apposito strumento elettronico a disposizione dell'Intermediario o della Banca, una Firma Digitale al fine di garantirne l'integrità e l'immodificabilità nel tempo.

17.4 Le chiavi private di accesso ai Dati Biometrici saranno conservate – secondo rigorose procedure di sicurezza – da uno o più soggetti terzi appositamente incaricati, che ne permetteranno l'utilizzo esclusivamente nei casi previsti dalla legge, su richiesta delle Autorità competenti.

Art. 18. - Processo di archiviazione del Documento Informatico.

18.1 Il Documento Informatico sottoscritto con Firma Grafometrica viene archiviato digitalmente nel sistema informatico di conservazione gestito dal Conservatore, solo una volta terminato il processo di sottoscrizione e pertanto solo dopo la conclusione del contratto di servizi bancari e finanziari.

18.2 Il Conservatore, in conformità alle norme sulla conservazione dei Documenti Informatici, svolgerà i Servizi di Conservazione, garantendone così l'integrità, l'immodificabilità e la validità nel tempo.

18.3 Il Cliente può richiedere in ogni momento un duplicato informatico o una copia cartacea del documento informatico da lui sottoscritto per il periodo in cui la Banca è tenuta per legge a conservare la documentazione sottoscritta, senza alcun costo a suo carico.

Art. 19. - Processo di consegna del Documento Informatico.

19.1 La documentazione precontrattuale viene consegnata al Cliente, con la conclusione del contratto bancario e finanziario, mediante invio all'indirizzo di posta elettronica indicato nel Contratto o mediante consegna dei documenti cartacei in filiale.

19.2 Il Documento Informatico sottoscritto con Firma Grafometrica viene consegnato al Cliente rendendo disponibile un duplicato informatico del Documento Informatico originale, in formato scaricabile, mediante il suo deposito nell'area riservata del sito internet della Banca www.bancacambiano.it relativa al Servizio *Internet Banking* Cambianonline.

19.3 Il Cliente potrà accedere all'area riservata di cui al precedente comma tramite inserimento (i) del codice utente del Servizio *Internet Banking* Cambianonline e (ii) della password inviata al Cliente.

19.4 Al momento della conclusione del contratto bancario e finanziario, il Cliente potrà comunque richiedere anche la consegna di una copia cartacea del Documento Informatico originale recante la sua sottoscrizione con Firma Grafometrica, senza alcun costo a suo carico.

19.5 L'indirizzo di posta elettronica indicato nel Modulo di Richiesta può essere modificato, su richiesta del Cliente, comunicandolo secondo le modalità indicate dalla Banca.

Sezione III.- Firma Elettronica Avanzata – Firma con OTP

Art. 20. - Processo di sottoscrizione del Documento Informatico.

20.1 Il Servizio di Firma Elettronica Avanzata mediante Firma con OTP si articola nelle seguenti fasi:

- identificazione del Cliente:

(i) se il processo di sottoscrizione del Documento Informatico avviene in presenza dell'Intermediario o di un incaricato della Banca, da parte dell'Intermediario (o del soggetto incaricato dalla Banca);

(ii) se il processo di sottoscrizione del Documento Informatico avviene a distanza o comunque non in presenza dell' Intermediario o di altro soggetto incaricato dalla Banca, mediante l'invio di un messaggio di posta elettronica (*mail*) all'indirizzo di posta elettronica indicato nel Contratto, contenente un collegamento (*link*) che consente l'accesso al portale indicato dalla Banca (eventualmente tramite l'utilizzo di specifiche credenziali di autenticazione, come nel caso dell'area riservata);

- verifica del possesso del numero di telefono indicato nel Modulo di Richiesta mediante l'invio a tale numero di un Codice OTP tramite SMS, inserendo il quale - nel portale indicato o reso accessibile con il collegamento (*link*) inviato al Cliente tramite un messaggio di posta elettronica (*mail*) - è possibile proseguire il processo;
- visualizzazione, su apposito schermo del Dispositivo di Firma, del documento da firmare;
- lettura e controllo del documento da firmare elettronicamente, con l'indicazione dei campi di firma e delle pagine del documento in cui è posizionata la firma;
- firma del documento direttamente sullo schermo del Dispositivo di Firma trascrivendo il Codice OTP nel termine temporale indicato.

20.2 Una volta firmato il documento con il Codice OTP, sul Documento Informatico risulteranno alcuni dati del Cliente (a titolo esemplificativo: cognome, nome, indirizzo di posta elettronica, ora e data della firma, indirizzo IP (internet protocol) del Dispositivo di Firma).

20.3 Al momento dell'apposizione della Firma con OTP, tale firma viene racchiusa e sigillata elettronicamente all'interno del Documento Informatico sottoscritto dal Cliente con programmi informatici tali da garantire la sicurezza e la privacy del Cliente.

20.4 Al Documento Informatico così sottoscritto viene apposta, tramite apposito strumento elettronico a disposizione della Banca, una Firma Digitale, con un Certificato per ogni firma apposta dal Cliente, al fine di garantirne l'integrità e l'immodificabilità nel tempo.

Art. 21. - Processo di archiviazione e di consegna del Documento Informatico.

21.1 Si applicano le disposizioni previste dagli articoli 18 e 19.

21.2 Il numero di telefono cellulare indicato nel Modulo di Richiesta può essere modificato, su richiesta del Cliente, comunicandolo secondo le modalità indicate dalla Banca.

Sezione IV.- Firma Elettronica Qualificata e Firma Digitale

Art. 22. - Utilizzo della Firma Elettronica Qualificata e della Firma Digitale.

22.1 La Firma Elettronica Qualificata e la Firma Digitale potranno essere utilizzate solo nei casi e secondo le modalità espressamente previste dalla Banca.

22.2 Qualora la Firma Elettronica Qualificata o la Firma Digitale siano attribuite al Cliente dalla Banca potranno essere utilizzate esclusivamente per l'apertura di rapporti continuativi a distanza o fuori sede distribuiti dalla Banca.

22.3 L'utilizzo della Firma Elettronica Qualificata e della Firma Digitale è subordinato alla validità del Certificato e al rispetto della normativa tempo per tempo vigente.

22.4 Nel caso in cui la Firma Elettronica Qualificata e la Firma Digitale prevedano l'utilizzo di un Codice OTP o di Dati Biometrici (ad esempio, nelle fasi di autenticazione e di attivazione) si applicheranno, limitatamente a tali aspetti, le norme previste in materia di Firma con OTP e di Firma Grafometrica.

Art. 23. - Processo di archiviazione e di consegna del Documento Informatico.

23.1 Si applicano, per quanto possibile, le disposizioni previste dagli articoli 18 e 19.