

MODULO DI RICHIESTA DEI SERVIZI DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA E DI FIRMA ELETTRONICA GRAFOMETRICA AVANZATA CABEL

Spett.le
BANCA CAMBIANO 1884 S.p.A.
Filiale di _____

Il/La sottoscritto/a (il "Cliente"):

CLIENTE

Cognome e nome:

Codice Fiscale:

NDG:

Informazioni sulla Banca

Banca Cambiano 1884 S.p.A.

- Sede legale e direzione generale: Viale Antonio Gramsci, 34 – 50132 Firenze;
- Sede amministrativa: 50051 Castelfiorentino (Fi) – Piazza Giovanni XXIII, 6 - Codice ABI 8425 - Iscritta all'albo delle banche della Banca d'Italia al n. 5667 - Codice fiscale e numero di iscrizione nel Registro delle imprese di Firenze 02599341209 - Capitale sociale € 232.800.000 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, al Fondo Nazionale di Garanzia, al Conciliatore Bancario Finanziario, all'Arbitro Bancario Finanziario - BIC CODE CRACIT33 - Capogruppo del Gruppo Bancario Cambiano - Tel. 05716891 - e-mail: info@bancacambiano.it - PEC: pec@pec.bancacambiano.it - www.bancacambiano.it

premesse che:

- Banca Cambiano 1884 S.p.A. ("**Banca**") è stata autorizzata da Banca d'Italia alla prestazione di servizi bancari e di investimento;
- ho ricevuto l'informativa al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016, circa le modalità di trattamento;
- ho prestato il consenso al trattamento dei dati biometrici utilizzati nell'ambito del servizio di firma elettronica avanzata;
- ho preso visione, attentamente letto e compreso la documentazione prevista dalla normativa di riferimento, che è stata debitamente consegnata e/o messa a disposizione e/o pubblicata (a seconda dei casi) dalla Banca e/o da Cabel Industry S.p.A. ("**Cabel**");
- nella conclusione dei contratti bancari e di investimento, il documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata ("**Firma Elettronica Avanzata**" o "**FEA**") o firma elettronica grafometrica avanzata ("**Firma Grafometrica**") formato nel rispetto del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 n. 68380 ("**Regole Tecniche**"), del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 ("**CAD**") e del Regolamento UE n.910/2014 ("**eIDAS**") a garanzia della identificabilità dell'autore, nonché della integrità e immodificabilità del documento, soddisfa il requisito della forma scritta;
- le comunicazioni, le informazioni e i documenti che la Banca è tenuta a fornire o che comunque, se autorizzata, ritiene di fornire durante i rapporti intrattenuti col Cliente consentono l'adozione tanto della forma cartacea quanto di quella elettronica; la tecnica di comunicazione elettronica presuppone l'impiego di supporti durevoli preventivamente accettati dal Cliente stesso, come definiti dall'art. 121 lett. l) del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385; in ogni momento del rapporto Cliente ha il diritto di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio;
- sono stato informato della possibilità di sottoscrivere documenti (contratti, atti e moduli) relativi ai prodotti e ai servizi bancari, finanziari e di investimento forniti dalla Banca e dai soggetti terzi che forniscono prodotti o servizi per il tramite della Banca (il cui elenco è allegato al presente modulo di richiesta (come *infra* definito) e la cui versione aggiornata è sempre disponibile all'indirizzo *internet* www.bancacambiano.it, di seguito i "**Soggetti Terzi**") mediante i servizi di Firma Elettronica Avanzata e di Firma Grafometrica (i "**Servizi**") forniti dalla Banca tramite Cabel;
- ho preso visione di una copia del contratto per l'utilizzo dei Servizi, denominato "*Condizioni generali del servizio di firma elettronica*" (il "**Contratto**"), e dei relativi allegati in tempo utile, prima della sottoscrizione e dunque, prima di essere vincolato ho letto, compreso e accettato i termini e le condizioni generali del Contratto;
- sono stato reso edotto in merito alle caratteristiche delle tecnologie utilizzate per la sottoscrizione dei documenti (contratti, atti e moduli) della Banca e dei Soggetti Terzi mediante firma elettronica;
- ho preso visione del Processo di Firma Elettronica Cabel allegato al presente modulo avente ad oggetto le caratteristiche e la procedura del sistema che consente di sottoscrivere i documenti (contratti, atti e moduli) della Banca e dei Soggetti Terzi mediante FEA o Firma Grafometrica, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 57, comma 1) lettere e) ed f) delle Regole Tecniche e delle "*Condizioni di utilizzo del servizio di firma elettronica avanzata Cabel*" e dalle "*Condizioni di utilizzo del servizio di firma elettronica grafometrica avanzata Cabel*";
- sono interessato a sottoscrivere il presente modulo di richiesta (il "**Modulo di Richiesta**") al fine di poter usufruire dei Servizi di Firma Elettronica Avanzata e Firma Grafometrica forniti da Cabel;
- sono stato informato della circostanza che, nel caso di sottoscrizione del presente Modulo di Richiesta mediante Tecniche di Comunicazione a Distanza (come definite nel Contratto), il Servizio di Firma Grafometrica sarà attivato, ma non potrà essere utilizzato in assenza della raccolta dello *specimen* di firma. Per poter utilizzare il Servizio di Firma Grafometrica sarà necessario recarsi in filiale e procedere al deposito dello *specimen* di firma.

Con il presente Modulo di Richiesta chiedo alla Banca l'attivazione dei Servizi di FEA e Firma Grafometrica Cabel con riferimento ai contratti bancari e per la prestazione di servizi di investimento e accessori già conclusi o che in futuro verranno conclusi con la Banca e con i Soggetti Terzi.

Consenso per la trasmissione della documentazione in formato elettronico

Presto il mio consenso a ricevere dalla Banca la documentazione relativa al Contratto in formato elettronico come indicato nell' "Informativa sulla trasmissione dei documenti in formato elettronico" di cui all'Allegato 2. Sono stato informato della circostanza che tale consenso è indispensabile per la trasmissione in formato elettronico della documentazione indicata nell'Allegato 2 e, in particolare:

- la documentazione precontrattuale relativa ai contratti bancari, finanziari e relativi ai servizi di investimento che sottoscriverò con la Banca e/o con i Soggetti Terzi;
- la documentazione relativa ai rapporti in essere con la Banca (a titolo esemplificativo e non esaustivo, estratti conto, rendicontazione periodica, etc);
- ogni altro documento, comunicazione e informazione relativa ai contratti bancari, finanziari e relativi ai servizi di investimento prevista dalla normativa vigente.

Luogo		Data	
--------------	--	-------------	--

Firma 1 ➔	
---------------------	--

Acconsento all'utilizzo del seguente numero di telefono cellulare per l'invio dei codici PIN e OTP (come definiti nel Contratto) necessari all'utilizzo della Firma con OTP e/o della FEA Cabel, nonché per il ricevimento di eventuali ulteriori notifiche o informazioni relative al servizio di firma elettronica avanzata.

Cellulare _____

Acconsento all'utilizzo del Servizio *Internet Banking* Cambianonline e, ove previsto, del seguente indirizzo di posta elettronica ordinaria per ricevere la documentazione e le comunicazioni relative al presente Contratto, la documentazione precontrattuale e le informazioni necessarie per la consegna dei contratti bancari, finanziari e relativi ai servizi di investimento, nonché della documentazione ad essi collegata.

E-mail _____

Luogo		Data	
--------------	--	-------------	--

Firma 2 ➔	
---------------------	--

CONDIZIONI ECONOMICHE – Documento di sintesi n.1

Il servizio è gratuito.

Proposta contrattuale

Dichiaro di aver preso visione, di conoscere e di accettare quanto previsto nelle "Condizioni generali del servizio di firma elettronica", di cui ho ricevuto copia da parte della Banca.

La presente sottoscrizione è da ritenersi valida come *specimen* della firma, fatto salvo quanto espressamente previsto per la raccolta dello *specimen* ai fini della Firma Grafometrica.

Luogo		Data	
--------------	--	-------------	--

Firma 3 ➔	
---------------------	--

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del codice civile e dell'art. 33 e ss. del Codice del Consumo, il sottoscritto dichiara di approvare i seguenti articoli delle Condizioni generali del servizio di firma elettronica: art. 2 – Oggetto – ambito di applicazione, commi 2, 4, 5, 6 e 7; art. 4.- Impegni delle parti, commi 4, 5 e 6; Art. 5. - Utilizzo della Firma Elettronica, comma 3; Art. 6. - Accettazione e revoca del Servizio di Firma Elettronica, comma 3; art. 7.- Sospensione del Servizio di Firma Elettronica, commi 1 e 3; art. 8.- Riferibilità delle operazioni effettuate e dei contratti conclusi; art. 9. – Durata, revoca e sospensione del Certificato, commi 1 e 2; Art. 10. – Conclusione del Contratto, diritto di ripensamento, durata, facoltà di recesso, commi 5, 6 e 7; Art. 11. - Clausole risolutive espresse, Art. 12. - Limitazioni di responsabilità, Art. 14. – Modifiche unilaterali, commi 1, 2 e 4; Art. 15. - Foro competente e legge applicabile, comma 1.

Luogo		Data	
--------------	--	-------------	--

Firma 4 ➔	
---------------------	--

Dichiaro di aver preso visione, di conoscere e di accettare la seguente documentazione:

- "Informativa sul trattamento dei dati personali" – "Allegato 1";
- "Informativa sulla trasmissione dei documenti in formato elettronico" – "Allegato 2";
- "Elenco dei Soggetti Terzi che forniscono prodotti e servizi per il tramite della Banca" – "Allegato 3";
- "Condizioni di utilizzo del servizio di firma elettronica avanzata Cabel" – "Allegato 4";
- "Condizioni di utilizzo del servizio di firma elettronica grafometrica avanzata Cabel" – "Allegato 5";
- "Processo di Firma Elettronica Cabel" – "Allegato 6".

Luogo		Data	
--------------	--	-------------	--

Firma 5 ➔	
---------------------	--

Allegato 1 – Informativa all'Utente sull'uso dei Suoi dati per l'erogazione del servizio di firma elettronica avanzata Art. 13 del Regolamento 2016/679

Gentile Cliente,

la Banca, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, La informa che l'adesione al Servizio di Firma Elettronica è facoltativa e costituisce un'alternativa al ricorso alla tradizionale firma autografa apposta su documenti cartacei. L'adesione al Servizio di Firma Elettronica comporta la raccolta di alcuni Suoi dati: si tratta dei dati necessari per la Sua identificazione e per l'attivazione del Servizio (come ad esempio nome, cognome, indirizzo, documento di riconoscimento, recapiti telefonici, indirizzo di posta elettronica, nonché nel caso di uso della Firma Grafometrica dei dati ottenuti mediante la rilevazione e misurazione di alcuni parametri comportamentali (principalmente velocità, l'accelerazione, l'inclinazione, la pressione del segno tracciato dal pennino) relativi alla firma da Lei apposta su *signature pad* al momento della sottoscrizione di documenti informatici (es.: contabili di sportello), definiti quali "Dati Biometrici" e oggetto di particolari cautele ai sensi del Codice Privacy.

Dal momento che il trattamento dei Suoi Dati Biometrici è strumentale all'operatività del Servizio di Firma Elettronica Avanzata mediante Firma Grafometrica, il loro mancato conferimento impedirebbe di prestare a Suo favore il Servizio di Firma Elettronica Avanzata.

Oltre che con la Firma Grafometrica, il trattamento dei Suoi Dati Biometrici potrebbe avvenire anche con altre tipologie di Firma Elettronica (come, ad esempio, per l'attivazione di una Firma Elettronica Qualificata o di una Firma Digitale mediante rilevazione dei dati dattiloscopici). Il trattamento dei Suoi Dati Biometrici è finalizzato a verificare la Sua identità al momento della sottoscrizione dei contratti bancari e finanziari e della documentazione ad essi collegata.

Per poter trattare i Suoi Dati Biometrici, Le chiediamo di rilasciare il Suo preventivo e esplicito consenso, che è libero e revocabile in qualsiasi momento senza che ciò pregiudichi la liceità di trattamenti antecedenti alla revoca basati sul consenso precedentemente prestato, laddove Lei preferisca non avvalersi del nostro Servizio di FEA per la sottoscrizione dei documenti tramite *signature pad*.

Il trattamento dei Suoi dati connessi all'erogazione del Servizio è effettuato da nostri dipendenti e collaboratori appositamente incaricati alle

operazioni necessarie alla fornitura del Servizio nel rispetto della normativa vigente ed esclusivamente con modalità informatizzate. I Suoi dati personali non saranno oggetto di diffusione e potranno essere comunicati solo a società di nostra fiducia che, in qualità di titolari o responsabili, ci supportano nella fornitura del predetto servizio. I Suoi Dati Biometrici saranno conservati, nell'osservanza di adeguati criteri di sicurezza, per un periodo di tempo compatibile con l'assolvimento degli obblighi di legge e di quelli contrattuali, di norma per dieci anni dalla cessazione del rapporto con l'interessato, fatti salvi il termine prescrizione previsto dalla normativa per la tutela dei diritti connessi e/o periodi di conservazione maggiori stabiliti da normative di settore o come esito del bilanciamento tra il legittimo interesse della Banca e il rispetto dei diritti e le libertà dell'interessato. In ogni caso, la Banca si attiverà, con cadenza periodica, per verificare l'effettivo permanere dell'interesse del soggetto a cui si riferiscono i dati rispetto alle finalità in precedenza richiamate e, in sua assenza, per dare corso alla relativa cancellazione. I dati personali non saranno oggetto di diffusione. Sul sito della Banca, nella sezione dedicata, troverà l'elenco aggiornato dei responsabili e delle categorie di soggetti a cui possono essere comunicati i dati.

Per quanto riguarda i dati biometrici rilevati tramite apposizione della Sua firma sul *signature pad*, Le facciamo inoltre presente che tali dati saranno acquisiti in forma cifrata, in modo da risultare imm modificabili, e verranno memorizzati assieme ai documenti elettronici sottoscritti, mediante canali di comunicazione sicura (anch'essi cifrati) su appositi server, accessibili solo al personale autorizzato (non è prevista infatti alcuna conservazione dei dati biometrici sui signature pad). I dati biometrici potranno essere utilizzati per finalità di identificazione dell'Utente e resi accessibili ai soli soggetti incaricati esclusivamente nei casi in cui risulti eventualmente indispensabile una verifica, attraverso perizia grafologica, della firma dell'Utente ad es. nell'ipotesi di contestazione dell'autenticità o disconoscimento della sottoscrizione apposta sul documento.

I suoi Diritti

La informiamo che, anche con riferimento a questo tipo di dati, Le competono i diritti di cui agli articoli da 15 a 23 del GDPR, tra i quali quello di conoscere, in ogni momento, quali siano i Suoi dati presso la nostra Banca, la loro origine e come vengano trattati; ha inoltre il diritto, se ne ricorrano i presupposti di legge, di farli aggiornare, integrare, rettificare o cancellare, di riceverne copia in un formato strutturato, di chiederne il blocco e di opporsi in ogni momento al loro trattamento, secondo le modalità previste dal GDPR, e di ricevere tempestivo riscontro in proposito. Ha altresì diritto, quando ricorrano i presupposti, di rivolgersi all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. I Suoi dati personali saranno trattati in qualità di Titolare del trattamento da Banca Cambiano 1884 S.p.A., con sede legale in Viale Antonio Gramsci, 34 - 50132 Firenze, e-mail: info@bancacambiano.it.

Il Titolare ha nominato un Responsabile della protezione dei dati ("Data Protection Officer" o "DPO").

Qualora intenda rivolgere un'istanza in merito al trattamento dei Suoi dati personali potrà contattare direttamente il Responsabile della protezione dei dati (DPO) al seguente indirizzo di posta elettronica: privacy@bancacambiano.it

Letta l'informativa sull'uso dei suoi dati personali il Cliente esprime il suo consenso al trattamento dei dati biometrici rilevati tramite apposizione della sua firma sul *tablet* da parte della Erogatori per le finalità connesse alla fornitura del servizio di FEA, con le modalità e nei termini di cui alla predetta informativa.

Luogo		Data	
Firma 6 ➔			

Allegato 2 – Informativa sulla trasmissione della documentazione in formato elettronico

1. Consenso alla trasmissione della documentazione in formato elettronico

La Banca può trasmettere al Cliente in formato elettronico i documenti, l'informativa e le comunicazioni previste dalla normativa tempo per tempo vigente relative ai contratti bancari e finanziari, sia per i contratti per i quali sono disponibili i Servizi di Firma Elettronica Avanzata e Firma Grafometrica sia per i contratti per i quali esso non è disponibile e la cui sottoscrizione non è apponibile mediante Firma Elettronica Avanzata, Firma Grafometrica o con un altro tipo di firma elettronica ma solo con firma autografa tradizionale apposta su documenti in formato cartaceo, e quindi in via generale per tutti i contratti bancari e finanziari distribuiti dalla Banca, a condizione che il Cliente presti il suo consenso. La trasmissione in formato elettronico potrà avvenire per posta elettronica, mediante accesso a siti internet o mediante qualunque altro strumento tecnologico che consenta la trasmissione di documenti in formato elettronico.

2. Modalità del consenso

Tale consenso può avere ad oggetto la trasmissione in formato elettronico della documentazione, dell'informativa e delle comunicazioni – nella fase precontrattuale e in quella successiva alla conclusione del contratto bancari e finanziari, e comunque in qualunque fase del rapporto – relative ad un singolo contratto stipulato con la Banca, ad alcuni o anche a tutti gli eventuali successivi contratti stipulati con la Banca. Tale consenso può essere reso dal contraente anche in corso di contratto, relativamente alle comunicazioni successive alla conclusione del contratto di bancari e finanziari.

3. Revoca del consenso alla trasmissione della documentazione in formato elettronico

Il consenso alla trasmissione della documentazione in formato elettronico è liberamente revocabile dal Cliente anche con riferimento ad un singolo contratto bancario e finanziario o ad alcuni contratti di bancari e finanziari, mediante semplice comunicazione inviata alla Banca, nelle modalità di cui all'art. 6.2, che provvederà a disattivare la trasmissione in formato elettronico entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di revoca.

4. Conservazione del consenso

La Banca tiene traccia del consenso prestato dal Cliente, delle variazioni relative al consenso prestato, nonché della eventuale revoca, generale (riferita alla totalità dei contratti bancari e finanziari) o parziale (riferita solo ad alcuni contratti bancari e finanziari).

5. Modalità di trasmissione della documentazione in formato elettronico

La documentazione sarà trasmessa da indirizzi di posta elettronica riconducibili alla Banca e sarà inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato nel Modulo di Adesione. Il Cliente è tenuto a comunicare alla Banca eventuali variazioni dell'indirizzo di posta elettronica indicato nel Modulo di Adesione.

La documentazione potrà essere fornita tramite sito internet o con altri strumenti tecnologici che ne consentano la trasmissione e la consegna, nel rispetto della normativa tempo per tempo vigente.

6. Trasmissione della documentazione in formato elettronico

La trasmissione della documentazione in formato elettronico come indicato al punto 1 è limitata ai contratti bancari e finanziari e ai documenti per i quali la Banca abbia nel tempo reso disponibile tale modalità di trasmissione, per cui talora potrebbe non essere tecnicamente possibile.

Per motivi tecnici, di sicurezza o di forza maggiore la Banca può in ogni momento sospendere o interrompere la possibilità per il Cliente di ricevere la documentazione in formato elettronico.

Nei casi di cui al punto 6 la documentazione sarà consegnata in formato cartaceo.

7. Comunicazioni

Il Cliente potrà inviare le comunicazioni di cui ai punti 2, 3 e 5 all'indirizzo di posta elettronica info@bancacambiano.it o via PEC all'indirizzo pec@pec.bancacambiano.it.

Allegato 3 – Soggetti Terzi

Di seguito si riporta l'elenco dei Soggetti Terzi che forniscono prodotti o servizi per il tramite della Banca, con cui è possibile sottoscrivere documenti (contratti, atti e moduli) relativi ai prodotti e ai servizi bancari, finanziari e di investimento mediante il servizio di firma elettronica fornito dalla Banca.

L'elenco aggiornato di tali soggetti è consultabile all'indirizzo internet www.bancacambiano.it

Società	Servizio
Allfunds Bank S.A.	Sottoscrizione, rimborso, switch quote OICR
Anima Sgr	Sottoscrizione, rimborso, switch quote OICR
Arca Fondi Sgr	Sottoscrizione, rimborso, switch quote OICR
Zenit Sgr	Sottoscrizione, rimborso, switch quote OICR
Banca IFIGEST S.p.A.	Sottoscrizione, rimborso, switch quote OICR
Nexi S.p.A.	Carte di pagamento

Allegato 4 – Condizioni di utilizzo del Servizio della Firma Elettronica Avanzata Cabel

1. Informazioni generali

La Banca offre, avvalendosi della collaborazione di Cabel Industry S.p.A. (primaria società italiana operante nel settore di Information Technology), un servizio di firma elettronica avanzata (di seguito il "**Servizio**") nel rispetto delle vigenti disposizioni normative in materia, in particolare del CAD e delle Regole Tecniche.

Tramite la firma elettronica avanzata il soggetto che stipula il presente contratto (di seguito il "Cliente") può validamente sottoscrivere i contratti online con la Banca posto che i documenti informatici sottoscritti con firma elettronica avanzata hanno lo stesso valore dei documenti cartacei sottoscritti con firma autografa quando consentono l'identificazione del firmatario del documento, garantiscono la connessione univoca della firma al firmatario, garantiscono il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, garantiscono l'identificazione di ogni successiva modifica dei dati (articoli 20, comma 1-bis e 21, comma 2 del CAD).

Nell'ambito del Servizio, la sottoscrizione dei documenti informatici avverrà mediante la digitazione di PIN e password monouso (One Time Password o anche OTP), nel rispetto dei requisiti tecnici sopra indicati. In particolare, i Clienti possono visionare i documenti in formato elettronico all'interno dell'area riservata del Servizio *Internet Banking* Cambiaonline, firmarli facendo uso di un codice PIN e una password elettronica monouso, One Time Password (OTP), univoca e irripetibile, generata dal sistema e inviata tramite SMS al dispositivo telefonico mobile (es. cellulare o smartphone) precedentemente indicato e verificato dal Cliente.

Il Servizio non comporta costi aggiuntivi.

2. Condizioni di Servizio

Il Servizio sarà disponibile al Cliente tramite la propria area riservata del Servizio *Internet Banking* Cambiaonline accessibile dal sito internet della Banca solo a seguito di accettazione della sottoscrizione del Modulo di Richiesta e della ulteriore documentazione contrattuale prevista. In ogni momento il Cliente potrà revocare il consenso all'utilizzo della firma elettronica avanzata chiedendo di non utilizzare più questo tipo di firma, sarà ovviamente fatta salva la validità degli atti già firmati.

3. Descrizione del sistema di firma

Identificazione del firmatario del Documento Informatico

La Banca identifica il firmatario tramite valido documento di riconoscimento avvalendosi delle procedure dettate dalla Banca d'Italia per la normativa anticirclaggio. La validità della firma è sempre subordinata alla corretta conclusione del processo di identificazione del Cliente al fine di garantire la connessione univoca della firma al firmatario e il controllo esclusivo del dispositivo utilizzato per la firma.

La firma apposta mediante password OTP viene associata in maniera sicura e non modificabile al Documento Informatico contenente i dati dell'operazione, garantendo la connessione univoca della firma al firmatario, nonché della firma al Documento Informatico.

La connessione univoca della firma al firmatario è garantita dall'associazione tra:

- a) il codice utente: credenziale di accesso al Servizio *Internet Banking* Cambiaonline fornita dalla Banca;
- a) il codice PIN: codice alfanumerico di 6 lettere, univoco e irripetibile, generato dal sistema ed inviato tramite SMS all'utente verso il

- dispositivo telefonico mobile (es. cellulare o smartphone) del Cliente;
- la password OTP: codice numerico randomico di 6 cifre, univoco e irripetibile, generato dal sistema e inviato tramite SMS verso il dispositivo telefonico mobile (es. cellulare o smartphone) del Cliente;
 - il numero di telefonia mobile di esclusivo utilizzo del Cliente e da quest'ultimo indicato e vidimato in fase di registrazione del Cliente di cui sopra.

La combinazione di tali elementi, definiti nel complesso le "credenziali", è protetta in apposito ambiente informatico, il cui accesso può avvenire solo mediante un meccanismo di cifratura a chiavi doppie generato nel momento stesso in cui il documento informatico viene sottoscritto. La chiave privata è a sua volta conservata in apposito apparato sicuro della Banca o presso una terza parte fidata.

Le password monouso OTP sono generate dal sistema e inoltrate tramite SMS verso il dispositivo di telefonia mobile, indicato e verificato in fase di registrazione del Cliente, di cui il Cliente dichiara di avere il controllo esclusivo.

Una volta identificato, il Cliente per esercitare il servizio di firma deve nell'ordine:

- connettersi e accedere al Servizio *Internet Banking* Cambianonline ;
- selezionare e verificare il documento da firmare;
- eseguire il click sul pulsante "firma elettronica avanzata".

Il sistema invia, quindi, a mezzo SMS, un codice randomico di 6 cifre (OTP) ed attende la digitazione da parte del firmatario di tale credenziale nell'apposito campo; rilevando la correttezza del PIN e della digitazione del codice appena inseriti, procede nell'operazione di firma e provvede ad inviare una conferma del successo dell'operazione stessa. Qualora i documenti da firmare fossero più di uno il Cliente per ogni documento dovrà ripetere la procedura.

La Banca può modificare i sistemi di identificazione del Cliente e quelli di sicurezza, dandone preventiva comunicazione al Cliente stesso.

Controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma

Il Cliente accede al Servizio nei termini e nelle condizioni espresse nel presente documento, che garantiscono quanto segue:

- solo il Cliente dispone delle Credenziali necessarie per l'accesso all'area riservata del portale della Banca ed al Servizio di firma;
- solo con le password OTP è possibile sbloccare le credenziali di firma, uniche dal punto di vista tecnologico ed univocamente associate al firmatario;
- le credenziali di firma sono mantenute cifrate. Non sono utilizzabili ed accessibili da terzi;
- solo il Cliente ha il controllo sul dispositivo di telefonia mobile verificato e registrato.

Il controllo esclusivo del sistema di generazione della firma è garantito dall'utilizzo di codice utente, password e PIN, strettamente personali, che vengono attribuite nel momento in cui il Cliente effettua la prima richiesta di sottoscrizione di un rapporto della Banca, nonché dal possesso del dispositivo telefonico mobile su cui viene ricevuta la OTP via SMS.

Sicurezza

Per garantire il massimo livello di sicurezza possibile per la scelta tecnologica la Banca ha adottato le migliori soluzioni certificate sul mercato dotate di innumerevoli soluzioni atte ad impedire manomissioni informatiche, avvalendosi della collaborazione di Cabel Industry S.p.A. (una primaria società italiana operante nel settore di Information Technology).

Controllo del firmatario sul contenuto del Documento Informatico

Il Servizio prestato dalla Banca consente al firmatario di avere il controllo completo di quanto mostrato al momento della firma. In particolare il Cliente è in grado di:

- visionare tutte le parti del Documento Informatico;
- utilizzare gli appositi controlli per ingrandire/rimpicciolire il testo del Documento Informatico;
- identificare in modo intuitivo tutti le parti del Documento Informatico dove è prevista una firma.

La possibilità di verificare che il Documento Informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della Firma

I Documenti Informatici firmati dal Cliente utilizzano il formato PDF/A per la loro rappresentazione.

Il PDF/A è uno standard internazionale ISO19005, sottinsieme dello standard PDF, appositamente predisposto per l'archiviazione e la consultazione nel lungo periodo di documenti elettronici anche tramite diversi software. Ciò al fine di garantire l'integrità del documento in termini di non modificabilità ed inalterabilità del suo contenuto.

Si specifica, inoltre, che viene altresì apposta una ulteriore firma di integrità a livello software. Nel caso venga modificato, anche solo un bit di quel Documento Informatico, all'apertura dello stesso verrà visualizzato un messaggio che indica che il Documento Informatico è stato modificato in data posteriore all'apposizione della firma. Tale processo garantisce, sotto il profilo tecnico, l'integrità del Documento Informatico cui la firma è apposta e dunque, sotto il profilo giuridico, soddisfa il requisito dell'integrità richiesto dalle norme vigenti.

I Documenti Informatici così generati vengono archiviati dalla Banca secondo le norme di conservazione dei documenti (conservazione sostitutiva) previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

La possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto

Si fa presente che:

- è possibile richiedere alla Banca (scrivendo a info@bancacambiano.it) una copia cartacea del Documento Informatico sottoscritto oppure, in alternativa, ricevere copia del Documento Informatico in formato elettronico tramite l'area riservata del portale della Banca;
- le scelte circa la volontà di ricevere copia dei Documenti Informatici sottoscritti avvalendosi del Servizio competono esclusivamente al cliente titolare del rapporto. In tutti i casi i Documenti Informatici possono essere recuperati, consultati, stampati, anche su richiesta del soggetto interessato, durante tutto il periodo di conservazione.

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

La Banca adotta tutti i più moderni meccanismi di elaborazione e trattamento del Documento Informatico. In particolare, con riguardo al Servizio, viene utilizzato il formato PDF/A statico che, conservato in modalità digitale in conformità della normativa, consente di appurare

che lo stesso non subisca modifiche nel tempo.

Assicurazione Obbligatoria

Nell'interesse del Cliente e in ottemperanza a quanto previsto dal comma 2 dell'articolo 57 del DPCM 22 febbraio 2013, la Banca si è dotata di una idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile di importo non inferiore ad Euro 500.000,00.

Allegato 5 – Condizioni di utilizzo del Servizio della Firma Elettronica Grafometrica Avanzata Cabel

1. Informazioni generali

La Banca offre, avvalendosi della collaborazione di Cabel Industry S.p.A. (primaria società italiana operante nel settore di Information Technology), un servizio di firma elettronica avanzata (di seguito il "**Servizio**") nel rispetto delle vigenti disposizioni normative in materia, in particolare del CAD e delle Regole Tecniche.

Tramite la firma elettronica avanzata il soggetto che stipula il presente contratto (di seguito il "Cliente") può validamente sottoscrivere i contratti online con la Banca posto che i documenti informatici sottoscritti con firma elettronica avanzata hanno lo stesso valore dei documenti cartacei sottoscritti con firma autografa quando consentono l'identificazione del firmatario del documento, garantiscono la connessione univoca della firma al firmatario, garantiscono il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, garantiscono l'identificazione di ogni successiva modifica dei dati (articoli 20, comma 1-bis e 21, comma 2 del CAD).

Nell'ambito del Servizio, la sottoscrizione dei documenti informatici avverrà mediante un apposito *tablet* in grado di raccogliere, oltre alla parte grafica della firma, anche i dati biometrici del cliente. Inoltre, è possibile prendere visione dei documenti in formato elettronico all'interno dell'applicativo *front* utilizzato, e da qui procedere alla firma tramite l'apposita strumentazione. I clienti potranno, in autonomia, visualizzare i documenti sottoscritti mediante *Firma Grafometrica* all'interno del proprio portale di *online banking*.

Il Servizio non comporta costi aggiuntivi.

Di seguito i macropunti previsti nel processo:

- Controllo della presenza di un certificato *FEA* sul cliente;
- Se il cliente non è in possesso della *FEA* i documenti potranno essere firmati solamente tramite la gestione cartacea;
- Nel momento in cui viene richiesto di firmare il documento, saranno utilizzate le apposite apparecchiature *hardware* e *software* per permettere al cliente di apporre la firma grafometrica;
- Dal *software* sono acquisiti i dati biometrici i quali riescono a garantire un'associazione univoca tra firma e firmatario;
- In caso di controversie sarà la Banca a dover dimostrare che la firma su un documento sia effettivamente attribuibile a quel cliente.

Il processo di apposizione della firma grafometrica, presenta le seguenti caratteristiche tecniche:

1. il digitalizzatore del *tablet* restituisce i parametri grafometrici (accelerazione, velocità, pressione e salti in volo);
2. i parametri grafometrici vengono crittografati con apposito certificato;
3. dopo ogni firma vengono inseriti i dati grafometrici crittografati e contestualmente viene apposta una firma con un certificato (nel caso in cui venga modificato anche solo un bit di quel documento, all'apertura dello stesso verrà visualizzato un messaggio che indica che il documento è stato modificato in data posteriore all'apposizione della firma stessa);
4. il sistema crea sempre due documenti PDF:
 - il primo contenente i dati grafometrici del cliente;
 - il secondo con la sola immagine della firma apposta dal cliente.
5. Si specifica che l'immagine della "prima firma" apposta dal cliente sul *tablet* viene salvata sul sistema e verrà utilizzata per effettuare un controllo visivo (*verifica specimen*) tra la firma salvata e le successive, apposte dal cliente nel momento in cui lo stesso effettuerà delle operazioni bancarie.

Allegato 6 – Processo di Firma Elettronica Cabel

1. Introduzione

Questo allegato descrive il processo operativo inerente:

- 1) la Firma Grafometrica dei documenti PDF generati per le operazioni di sportello;
- 2) la Firma Grafometrica/Elettronica Avanzata nell'ambito dei servizi BRIO3;
- 3) la Firma Elettronica Avanzata nell'ambito dei servizi Banca Cloud.

2. Tipo di certificati

Le tipologie di certificati, utilizzati nei vari processi di firma, possono essere classificate come riportato più avanti, nei paragrafi [2.1](#), [2.2](#), [2.3](#) e [2.4](#).

Per tutti i certificati rilasciati da una Certification Authority (di seguito CA), la chiave privata (necessaria per decifrare il documento in caso di disconoscimento da parte del cliente ed contemporaneamente l'intervento della magistratura) è custodita presso la stessa CA in una cassaforte digitale. La Banca, nel rispetto delle policy di sicurezza stabilite in accordo con il detentore della chiave privata, potrà disporre, laddove richiesta, la consegna della stessa e della password relativa alla Magistratura solo dietro apposito provvedimento a ciò deputato.

Così come definita dall'art.3 punto 10) del regolamento (UE) n.910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014, con firma elettronica si intende "dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare", mentre l'art.26 riporta i requisiti che la firma elettronica avanzata deve soddisfare, ed in particolare:

- a) è connessa unicamente al firmatario;
- b) è idonea a identificare il firmatario;
- c) è 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; e
- d) collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati."

Con riferimento all'efficacia probatoria dei documenti informatici sottoscritti con firma elettronica avanzata, l'art.20 comma 1-bis del decreto legislativo 7 marzo 2005 n.82 riporta testualmente che:

“Il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID ai sensi dell'articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore.”

Le caratteristiche tecniche che la firma elettronica avanzata deve soddisfare, sono definite dall'art.56 del DPCM 22 febbraio 2013, ove testualmente riporta che:

“Le soluzioni di firma elettronica avanzata garantiscono:

- a) l'identificazione del firmatario del documento;
- b) la connessione univoca della firma al firmatario;
- c) il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i dati biometrici eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima;
- d) la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
- e) la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
- f) l'individuazione del soggetto di cui all'art. 55, comma 2, lettera a) ;
- g) l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
- h) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto”.

Da rilevare altresì gli obblighi a carico dei soggetti che erogano soluzioni di firma elettronica avanzata, così come richiesto dall'art.57 del DPCM 22 febbraio 2013:

- a) identificare in modo certo l'utente tramite un valido documento di riconoscimento, informarlo in merito agli esatti termini e condizioni relative all'uso del servizio, compresa ogni eventuale limitazione dell'uso, subordinare l'attivazione del servizio alla sottoscrizione di una dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte dell'utente;
- b) conservare per almeno venti anni copia del documento di riconoscimento e la dichiarazione di cui alla lettera a) ed ogni altra informazione atta a dimostrare l'ottemperanza a quanto previsto all'art. 56, comma 1, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità;
- c) fornire liberamente e gratuitamente copia della dichiarazione e le informazioni di cui alla lettera b) al firmatario, su richiesta di questo;
- d) rendere note le modalità con cui effettuare la richiesta di cui al punto c), pubblicandole anche sul proprio sito internet;
- e) rendere note le caratteristiche del sistema realizzato atte a garantire quanto prescritto dall'art. 56, comma 1;
- f) specificare le caratteristiche delle tecnologie utilizzate e come queste consentano di ottemperare a quanto prescritto;
- g) pubblicare le caratteristiche di cui alle lettere e) ed f) sul proprio sito internet;
- h) assicurare, ove possibile, la disponibilità di un servizio di revoca del consenso all'utilizzo della soluzione di firma elettronica avanzata e un servizio di assistenza.”

2.1. Certificato di crittografia

Questo certificato rilasciato da una CA, viene utilizzato per crittografare i parametri grafometrici rilevati durante il processo di firma grafometrica. Il certificato presenta una chiave RSA a 2048bit con algoritmo SHA-256.

2.2. Certificato di integrità

Si tratta di un certificato autogenerato da Euronovate e utilizzato durante il processo di firma grafometrica. Il certificato presenta una chiave RSA a 1024bit con algoritmo SHA-256.

2.3. Certificato di non disconoscibilità

Questo tipo di certificato viene utilizzato come step conclusivo della fase di sportello/mobilità o in fase autorizzativa.

2.3.1. Qualificato

Rilasciato da una CA, presenta una chiave RSA a 2048bit con algoritmo SHA-256.

2.3.2. Non qualificato

Questo certificato viene autogenerato da Cabel e presenta una chiave RSA a 1024bit con algoritmo SHA-1.

2.4. Certificato di firma documenti e/o dati

Questo certificato viene utilizzato per la firma automatica dei documenti, che può avvenire in modalità singola o massiva, a conclusione della fase di lavorazione. E' rilasciato da una CA, e può essere locale, cioè installato nei server Cabel, nel caso di Intesa IBM, o remoto, nel caso di Aruba. Il certificato presenta una chiave RSA a 2048bit con algoritmo SHA-256.

3. Processo di firma allo sportello: PAPERLESS

La soluzione in esame consente la dematerializzazione dei documenti cartacei generati per le operazioni di sportello e la sottoscrizione dei contratti bancari.

Verrà di seguito riportata una descrizione dell'intero flusso operativo che contestualizza la componente di firma elettronica impiegata nella soluzione.

Il processo può essere suddiviso in queste attività fondamentali:

- adesione del cliente al servizio di firma elettronica avanzata;
- firma del cliente, su tablet, dei documenti generati;
- apposizione della firma digitale da parte della banca sui documenti firmati con il tablet dai clienti;
- archiviazione documentale;
- eventuale messa in conservazione sostitutiva dei documenti firmati.

3.1. Attori coinvolti

L'intero processo si svolge mediante l'utilizzo delle soluzioni software e hardware fornite dai seguenti fornitori:

- Canali di generazione del documento dematerializzato: il sistema informativo, di Cabel o del Cliente, produce uno spool elaborato al fine di ottenere un file in formato PDF. Con i documenti PDF si innesca il processo;
- EURONOVATE SA: è il fornitore dei tablet e del software, di firma grafometrica;

- CABEL INDUSTRY SPA: è il fornitore della “cornice operativa” entro la quale si svolge il processo, dalla presa in carico del documento pdf, fino all’archiviazione documentale. Cabel può anche essere nominato Responsabile della Conservazione Sostitutiva;
- INTESA IBM: è la Certification Authority che ha emesso i certificati di firma digitale con cui vengono firmati i documenti nello svolgimento del processo.

3.2. Il processo di firma in FILIALE

La procedura di firma tramite tablet, integrata nell’operatività bancaria, è composta dai seguenti steps operativi:

1. il cliente si reca allo sportello bancario;
2. l’operatore di filiale identifica il cliente secondo le consuete modalità previste, e propone l’adesione al servizio FEA (se non ha ancora aderito alla FEA seguire i punti 3,4,5 viceversa passare al punto 5);
3. l’operatore stampa il contratto di adesione alla FEA;
4. il cliente firma (con firma autografa su carta) il contratto di adesione al servizio (attività una tantum);
5. l’operatore conferma l’operazione che scatena il dialogo con il tablet nel modo seguente:
 - a. i documenti generati che devono essere sottoscritti grafometricamente, sono trasformati in pdf (formato PDF/A) e posti in una cartella, processati per identificarne i campi chiave, e consegnati all’applicativo “Paperless” per la gestione del processo di apposizione della firma grafometrica in collaborazione con il software di firma;
 - b. i dati inerenti alla richiesta (contabile o contratto) del cliente vengono rappresentati sul tablet;
 - c. il cliente firma sul tablet confermando l’operazione;
 - d. l’operatore provvede a stampare la contabile cartacea per il cliente, solo su richiesta, mentre in caso di contratto, obbligatoriamente, ne stampa una copia su carta;
 - e. alla fine del processo vengono prodotte due copie del documento, una con i dati grafometrici relativi alla firma del cliente ed una con la sola immagine grafica della stessa. I due files vengono inoltrati ai server di Cabel.

4. Processo di Firma Grafometrica/Firma Digitale: BRIO3

L’applicativo *BRIO-3* (applicativo di filiale adibito all’onboarding del cliente ed al collocamento di prodotti bancari) permette la firma dei documenti, generati all’interno dei vari processi presenti, tramite la firma grafometrica e la firma digitale, oltre alla consueta firma cartacea. La prima casistica, conosciuta ugualmente come firma olografa, è una firma apposta con un movimento manuale (analogamente a quanto viene fatto per la firma su carta) su di un dispositivo idoneo all’acquisizione dei dati biometrici, anche grazie ad una componente software specifica. Mentre per firma digitale si intende una procedura basata su un certificato di firma, associato al singolo utente attraverso un PIN, e su una One-Time-Password, quest’ultima valida all’interno di una sola sessione e per una sola operazione.

4.1. Attori coinvolti

L’intero processo si svolge mediante l’utilizzo delle soluzioni software e hardware fornite dai seguenti fornitori:

- Canali di generazione del documento dematerializzato: il sistema informativo, di Cabel o del Cliente, produce uno spool elaborato al fine di ottenere un file in formato PDF. Con i documenti PDF si innesca il processo;
- CABEL INDUSTRY SPA: fornitore della “cornice operativa” (*BRIO-3*) entro la quale si svolge il processo, dalla presa in carico del documento pdf, fino all’archiviazione documentale. Cabel può anche essere nominato Responsabile della Conservazione Sostitutiva;
- EURONOVATE SA: è il fornitore dei tablet e del software, di firma grafometrica;
- INTESA IBM e ARUBA: sono le Certification Authority che hanno emesso i certificati di firma digitale con cui vengono firmati i documenti nello svolgimento del processo.

4.2. Il processo di firma CLIENTE

La firma del cliente avviene tramite la firma grafometrica.

Di seguito i macropunti previsti nel processo:

- Controllo della presenza di un certificato *FEA* sul cliente¹
- Se il cliente non è in possesso della *FEA* i documenti potranno essere firmati solamente tramite la gestione cartacea
- Nel momento in cui viene richiesto di firmare il documento, saranno utilizzate le apposite apparecchiature *hardware* e *software* per permettere al cliente di apporre la firma grafometrica
- Dal *software* sono acquisiti i dati biometrici i quali riescono a garantire un’associazione univoca tra firma e firmatario
- In caso di controversie sarà la banca a dover dimostrare che la firma su un documento sia effettivamente attribuibile a quel cliente

5. Processo di Firma Elettronica: Banca Cloud

Banca Cloud permette di firmare i documenti in modo digitale sia da parte del cliente che dalla banca.

Entrambi appongono una firma digitale sul documento, ma utilizzano due tipologie di certificati distinte.

5.1. Attori coinvolti

L’intero processo si svolge mediante l’utilizzo delle soluzioni software e hardware fornite dai seguenti fornitori:

- Canali di generazione del documento dematerializzato: il sistema informativo, di Cabel o del Cliente, produce uno spool elaborato al fine di ottenere un file in formato PDF. Con i documenti PDF si innesca il processo;
- CABEL INDUSTRY SPA: in questo processo svolge una duplice funzione.
 - fornitore della “cornice operativa” entro la quale si svolge il processo, dalla presa in carico del documento pdf, fino all’archiviazione documentale. Cabel può anche essere nominato Responsabile della Conservazione Sostitutiva;
 - soggetto che emette i certificati di firma digitale con cui vengono firmati i documenti *lato cliente* nello svolgimento del processo.

¹ Su *BRIO-3* è possibile autorizzare un cliente per il quale ancora non è stata attivata la *FEA* facendo firmare l’apposito documento prima di procedere con la generazione dei documenti previsti nel processo in corso su *BRIO-3*

- ARUBA: è la Certification Authority che ha emesso i certificati di firma digitale con cui vengono firmati i documenti *lato banca* nello svolgimento del processo.

5.2. Il processo di firma CLIENTE

La firma del cliente avviene grazie allo stacco di un certificato di firma digitale CABEL.

Di seguito i macropunti riportati anche nel diagramma:

- Controllo della presenza di un certificato FEA sul cliente
- Se il cliente non è in possesso di un certificato di firma, ne viene staccato uno e viene inviato il corrispondente PIN per SMS sul numero di telefono certificato precedentemente dal cliente.
- Nel momento in cui viene richiesto di firmare il documento, il sistema invia un codice OTP al cliente tramite un SMS
- Per poter apporre la firma, il cliente dovrà passare al sistema il suo PIN e l'OTP ricevuto.
- Dopo aver verificato la bontà dei dati inseriti dal cliente, il sistema provvederà di apporre la firma digitale sul PDF.

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* Cambianoonline (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 pregressa attività contrattuale tra le Parti, se non inficiata da diversi ed autonomi profili di patologia negoziale.

Art. 11. - Clausole risolutive espresse.

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 pregressa 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.