

NOTA INFORMATIVA SULLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA CON TECNOLOGIA GRAFOMETRICA

Documento predisposto ai sensi del DPCM 22-02-2013 *"regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali"*, Art. 57 commi 1 e 3

1. Informazioni Generali

E' stata introdotta in *SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.* un'innovativa soluzione informatica che consente alla clientela di sottoscrivere elettronicamente documentazione contabile e contrattuale. Tale soluzione, di seguito denominata **"firma grafometrica"**, si inquadra nel più ampio progetto di dematerializzazione dei processi contabili e gestionali con la progressiva sostituzione della documentazione cartacea con la documentazione digitale.

In sintesi, il servizio di firma grafometrica si basa sull'utilizzo di una tecnologia che permette di sottoscrivere la documentazione direttamente attraverso un dispositivo tablet o tavoletta (di seguito Device) con una particolare tipologia di firma elettronica, riducendo/eliminando la necessità di stampare documenti cartacei da conservare e/o consegnare ai clienti.

Il presente documento, contenente le informazioni relative alle caratteristiche del Servizio di firma grafometrica come processo di **Firma Elettronica Avanzata (di seguito FEA)** ed alle tecnologie su cui questo si basa, è pubblicato nella home page sui siti internet di *SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.* come richiesto dalla normativa, risultando in tal modo sempre disponibile per i Clienti ed il pubblico in generale.

La FEA grafometrica

Si ottiene dalla registrazione delle caratteristiche dinamiche (ritmo, pressione, coordinate, ecc.) della firma che il cliente appone di suo pugno tramite un Device di firma. La soluzione di firma grafometrica adottata da *SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.* è riconducibile alla tipologia di *firma elettronica avanzata*, come da Decr. Pres. Cons. Min. del 22-02-2013 *"regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali"* pubblicato nella GU n. 117 del 21-05-2013 e garantisce quindi (cfr. DPCM 22-02-2013, art. 56, comma 1):

- 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
- e) modifiche dopo l'apposizione della firma
- f) la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto
- g) l'individuazione del soggetto di cui all'articolo 55, comma 2, lettera a) delle regole tecniche
- h) l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati
- i) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto.

I documenti che il Cliente sottoscrive con la FEA sono documenti informatici che:

- sul piano tecnico soddisfano i requisiti di sicurezza definiti dalla normativa vigente
- sul piano giuridico hanno lo stesso valore dei documenti cartacei sottoscritti con firma autografa.

La FEA consentirà al cliente di sottoscrivere il seguente elenco di documenti interni:

- Modulo autorizzativo del trattamento dei dati privacy
- Modulo di adeguata verifica del cliente (KYC – Know Your Customer)

- Contratto di finanziamento
- Eventuali allegati inerenti la stipula del contratto ed il bene oggetto del finanziamento

La FEA consentirà al cliente di sottoscrivere anche documenti di soggetti intermediati da *SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.*, con i quali quest'ultimo avrà siglato apposita autorizzazione.

2. Modalità di funzionamento del servizio di firma grafometrica

Il servizio di firma grafometrica adottato da *SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.* consente al cliente, opportunamente supportato dall'operatore, di:

- visualizzare e controllare i dati informatici della disposizione sul Device;
- procedere con la sottoscrizione utilizzando gli appositi campi "firma" predisposti sul Device. L'effetto grafico sul Device è del tutto simile a una classica firma olografa su carta;
- una volta completata la firma:
 - accettare la sottoscrizione, premendo sul Device un tasto di conferma con la penna elettronica;
 - riproporre la firma, premendo sul Device un tasto di cancellazione con la penna elettronica;
 - annullare l'operazione di firma

Al termine delle operazioni di firma il documento assume caratteristiche tecniche ed informatiche che ne garantiscono integrità e non modificabilità.

Per quanto riguarda le modalità di consegna della documentazione al cliente si ricorda che essa viene *pubblicata su area riservata*.

3. Modalità di adesione al servizio di firma grafometrica di *SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.*

I clienti, per poter utilizzare il servizio di firma grafometrica, dovranno aderire ad un'apposita informativa attraverso la quale richiedono espressamente di poter sottoscrivere con firma grafometrica tutta la documentazione per la quale *SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.* renderà possibile la sottoscrizione con detta modalità di firma (cfr. DPCM 22-02-2013, art. 57, comma 1, lettera a). I clienti che hanno aderito al servizio possono richiedere, in qualsiasi momento e gratuitamente, una copia del contratto di autorizzazione direttamente a *SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.* (cfr. DPCM 22-02-2013, art. 57, comma 1, lettera c). Con analoga modalità possono richiedere, in qualsiasi momento tramite apposito modulo, la revoca della dichiarazione di accettazione tornando quindi ad operare con la tradizionale firma autografa su documentazione cartacea.

4. Caratteristiche del sistema di firma grafometrica adottato da *SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.* e delle tecnologie utilizzate (cfr. DPCM 22-02-2013, art. 57, comma 1, lettere e, f)

DEVICE DI FIRMA

SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A. utilizza, quale componente hardware, specifici tablet dotati di schermo con caratteristiche tecniche ben definite o tramite l'utilizzo di una apposita stylus pen (se compatibile con il tablet), in grado rilevare con precisione i valori biometrici del cliente che appone la firma.

Il Device mostra la firma in tempo reale mentre il cliente firma sul display, rendendo l'esperienza del tutto analoga alla scrittura su carta.

Il Device in generale consente di:

- prendere visione del documento eseguendo, se necessario, lo "scroll" dello stesso
- sottoscrivere il documento e confermare la firma apposta

- cancellare la firma apposta per riproporne un'altra
- annullare l'operazione di firma

Le operazioni di cui sopra sono rese possibili attraverso l'utilizzo di una apposita penna elettronica e di appositi tasti funzione presenti sul display del device ed il firmatario mantiene sempre il controllo esclusivo del sistema di generazione della firma.

SISTEMA INFORMATICO DI FIRMA

Il sistema di firma grafometrica garantisce la protezione dei dati biometrici che rendono riconducibile, in modo univoco, la firma apposta sul Device al firmatario. La connessione tra il Device di firma e la postazione di lavoro dell'operatore avviene in modalità protetta utilizzando un algoritmo AES a doppia chiave simmetrica scambiata attraverso un ulteriore algoritmo DIFFIE-HELLMAN.

La cifratura dei dati biometrici avviene tramite un certificato pubblico con chiave asimmetrica RSA 2048 bit ed algoritmo di cifratura SHA256.

Successivamente i dati vengono inglobati nel pdf insieme alla generazione di una firma PadES, attraverso l'applicazione di una firma digitale tecnica, basata su un ulteriore certificato con chiave privata ed algoritmo SHA256.

I dati biometrici non vengono in nessun modo memorizzati in chiaro, né dal Device né dall'applicazione di firma. L'insieme dei valori biometrici viene inoltre connesso, in modo univoco ed indissolubile, al documento informatico visualizzato e sottoscritto dal Cliente, in modo che la stessa firma grafometrica non possa essere associata ad un altro documento. Inoltre, al fine di rendere imm modificabile l'intero documento firmato dal cliente, a chiusura di ogni transazione viene applicata una firma digitale qualificata.

Il documento digitale sottoscritto dal cliente viene memorizzato in formato PDFa1-a e firmato digitalmente in modalità PADES, in modo da soddisfare i requisiti normativi legati all'autoconsistenza, non modificabilità e leggibilità dello stesso. Al termine del processo di firma viene infine inviato presso un sistema di conservatoria digitale per la conservazione a norme di legge.

GESTIONE DEI DATI BIOMETRICI

SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A. non può in alcun modo accedere autonomamente ai dati biometrici di colui che ha firmato e quindi, la decifratura degli stessi, nei casi previsti dalla legge, potrà avvenire unicamente con il coinvolgimento di un soggetto terzo, specificamente incaricato da SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A., che dovrà comunque seguire un rigoroso e dettagliato processo aziendale. Sono escluse quindi altre finalità di utilizzo delle informazioni biometriche, quali ad esempio l'identificazione e autenticazione del Cliente sulle procedure informatiche.

CONSERVATORIA DIGITALE A NORMA DI LEGGE

La conservazione a norma è un processo che permette di archiviare in modo sicuro i documenti informatici sottoscritti dal Cliente affinché questi restino integri e risultino imm modificabili e leggibili nel tempo. A tal fine SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A. utilizzerà un servizio di conservazione dei documenti informatici secondo le modalità definite dal Decr. Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale).

I documenti sottoscritti dal Cliente vengono inviati al sistema di conservazione una volta concluso il processo di sottoscrizione, garantendone così l'integrità, la non modificabilità e la validità nel lungo periodo. I documenti vengono sottoposti quindi al processo di marcatura temporale e memorizzati su idonei supporto informatici che ne permettono la conservazione per la durata definita dalla legge. Tutti i documenti restano disponibili sul sistema di conservazione, al quale possono accedere solo alcuni specifici operatori autorizzati, appartenenti al personale.

5. Informazioni riguardanti la copertura assicurativa.

SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A. ha stipulato, in ottemperanza alle previsioni legislative contenute nel DPCM 22-02-2013, art. 57, comma 2, polizze assicurative con la compagnia *ACE EUROPEAN GROUP LTD*, a tutela dell'utente che sottoscrive con la firma grafometrica.