FOGLIO INFORMATIVO

SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA

Decorrenza: 10 novembre 2026

SPARKASSE
CASSA DI RISPARMIO

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. - Società per Azioni
Sede legale e amministrativa: Via Cassa di Risparmio 12 39100 Bolzano - Italia
Capogruppo del Gruppo Bancario CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO
Sito Internet: www.sparkasse.it - Indirizzo e-mail: info@sparkasse.it - PEC: certmail@pec.sparkasse.it
Tel.: 0471 - 231111 Fax: 0471 - 231999 - Codice ABI: 6045-9 - BIC SWIFT: CRBZIT2BXXX
Numero di iscrizione all'Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari presso la Banca d'Italia: 6045.9
Codice Fiscale e Numero di iscrizione Registro imprese: 00152980215 - Partita IVA: 03179070218
Aderente al "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi" - Aderente al "Fondo Nazionale di Garanzia" - Aderente all' "Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie - ADR Conciliatore BancarioFinanziario" - Aderente all' "Arbitro Bancario Finanziario (ABF)" - Aderente all' "Arbitro per le controversie finanziarie (ACF)" – Aderente all' "Arbitro Assicurativo (AAS)"

CHE COS'E' IL SERVIZIO DI FIRMA GRAFOMETRICA

La Cassa di Risparmio ha sviluppato, avvalendosi della collaborazione di Euronovate SA (una primaria società svizzera operante nel settore di Information Technology), un servizio di firma grafometrica (di seguito il "**Servizio**") nel rispetto delle vigenti disposizioni normative in materia, in particolare (senza limitazione), del Codice dell'Amministrazione Digitale e delle Regole Tecniche.

Documenti Informatici in sostituzione dei documenti cartacei

Nell'ambito del Servizio è possibile utilizzare Documenti Informatici al posto di documenti cartacei. I Documenti Informatici, con la stessa valenza di quelli cartacei, abilitano la gestione dei servizi e dei prodotti offerti dalla Cassa di Risparmio ed attestano l'identità e la volontà del Cliente che ne richiede l'esecuzione.

L'utilizzo di Documenti Informatici, in sostituzione di quelli cartacei, è possibile grazie ad una tecnologia che permette ai Clienti di visionare i Documenti Informatici su uno schermo in formato Tablet o sullo schermo del Laptop in uso al consulente e di firmarli su tale schermo facendo uso di un'apposita penna che consente di apporre la propria firma, in modalità elettronica (la "**Firma Grafometrica**"), conformemente a quanto avviene per l'apposizione di una firma autografa tradizionale.

Inoltre, limitatamente ai contratti bancari e contratti di società terze che vengono collocati dalla Cassa di Risparmio, la Firma Grafometrica potrà essere accompagnata dall'uso della Firma Digitale da parte di entrambe le Parti. La Firma Digitale è una Firma Elettronica Qualificata basata su un Certificato Digitale e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare 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.
A tal fine la Cassa di Risparmio, in collaborazione con la Certification Authority e previo adempimento di tutte le formalità all'uopo necessarie da parte del Cliente, potrà richiedere il rilascio di un Dispositivo di Firma e un Certificato Digitale per il Cliente, che lo abilita ad effettuare la Firma Digitale sui Documenti Informatici. Pertanto, la stipula di contratti e contratti di società terze che vengono collocati dalla Cassa di Risparmio, potrà avvenire anche tramite l'uso della Firma Grafometrica e della Firma Digitale, nella forma tecnica e con le modalità tempo per tempo comunicate dalla Cassa di Risparmio al Cliente

Attivazione / Deattivazione del Servizio

I Clienti che intendono aderire al Servizio dovranno firmare, il "Contratto per il Servizio di Firma Elettronica" predisposto dalla Cassa di Risparmio.
In ogni caso, l'adesione al Servizio non esclude la possibilità del Cliente di richiedere, in ogni momento, di sottoscrivere con firma autografa tradizionale i documenti in forma cartacea, nonché di richiedere una copia cartacea della documentazione attestante le operazioni effettuate.
Inoltre resta inteso che, in qualunque momento, il Cliente potrà revocare l'adesione al Servizio, sottoscrivendo l'apposito modulo per la cessazione del Servizio.

Ambito di applicazione del Servizio

Il Servizio viene applicato per operazioni allo sportello, per contratti e moduli con la Banca e per contratti di società terze che vengono collocati dalla Cassa di Risparmio, in quest'ultimo caso, potrà essere accompagnato dalla Firma Digitale

Identificazione del firmatario del Documento Informatico

Come nell'operatività con i documenti cartacei, il firmatario, prima di apporre la Firma Grafometrica, viene identificato dalla Cassa di Risparmio, anche in ottemperanza alla normativa antiriciclaggio, tramite riconoscimento diretto da parte dell'operatore di sportello ovvero tramite idoneo documento identificativo in corso di validità; il documento è acquisito negli archivi della Cassa di Risparmio, nel rispetto della normativa vigente.

La connessione univoca della Firma Grafometrica al firmatario

La Firma Elettronica viene associata in modo sicuro e non modificabile al Documento Informatico contenente i dati dell'operazione, garantendo sia l'identificazione del firmatario sia il collegamento univoco tra la firma e il documento sottoscritto.

La soluzione adottata dalla Cassa di Risparmio utilizza misure tecniche e organizzative idonee a garantire l'integrità, l'autenticità e la sicurezza del processo di sottoscrizione, nel rispetto della normativa vigente.

In particolare:

- le informazioni raccolte durante il processo di firma sono protette mediante adeguati meccanismi di sicurezza;
- il documento sottoscritto viene associato in maniera univoca alle evidenze elettroniche generate durante la sottoscrizione;
- eventuali dati acquisiti durante il processo di firma sono trattati e custoditi secondo elevati standard di sicurezza e nel rispetto della normativa applicabile;
- qualora il documento preveda più sottoscrizioni, il processo viene ripetuto per ciascuna firma richiesta.

Le informazioni necessarie per l'eventuale verifica delle firme sono conservate in ambienti protetti e accessibili esclusivamente nei casi e con le modalità previste dalla legge

La connessione univoca della Firma Grafometrica al Documento Informatico

Ogni Documento Informatico dopo l'apposizione della Firma Grafometrica sul Tablet ovvero sullo schermo del Laptop del consulente dal firmatario, assume una caratteristica univoca che consente di ricondurre in maniera certa la volontà espressa al momento della Firma Grafometrica (connessione assicurata dall'unione della Firma Grafometrica al Hash del Documento Informatico). I dati biometrici rilevati dallo strumento utilizzato per la firma sono inviati al software di gestione in modalità sicura e cifrata. Al termine dell'operazione di firma, sia che essa sia stata conclusa con successo sia che, eventualmente, sia stata annullata, i dati temporaneamente rilevati dallo strumento di firma ed inviati al software per la loro gestione vengono distrutti dalla memoria dello stesso per evitare utilizzi impropri.

Il controllo esclusivo del firmatario sul sistema di generazione della Firma Grafometrica

Trattandosi di firma autografa, si ritiene che lo strumento di firma, che nel caso specifico è costituito dal gesto personalissimo della mano, sia la stessa mano del firmatario, sulla quale dunque il firmatario esercita un naturale ed inevitabile controllo. La tecnologia utilizzata per raccogliere la Firma Grafometrica permette, invece, di registrare tutte le caratteristiche specifiche e individuali che il firmatario esprime nell'atto di firmare. Infatti, nel momento stesso in cui il soggetto firma il Documento Informatico, il programma software che controlla rileva una serie di parametri comportamentali inerenti all'apposizione della sottoscrizione quali:

- la pressione della penna;
- la velocità con cui il Cliente esegue la Firma Grafometrica;
- l'accelerazione durante la fase di scrittura;
- i tratti in cui la penna viene sollevata durante l'apposizione della Firma Grafometrica.

La procedura di registrazione consente di visualizzare, anche a distanza di tempo, la Firma Grafometrica apposta al Documento Informatico e, se necessario, di poterla confrontare con altre Firme Grafometriche apposte dallo stesso soggetto.

Sicurezza

Per garantire il massimo livello di sicurezza possibile per la scelta tecnologica la Cassa di Risparmio ha adottato le migliori soluzioni certificate sul mercato dotate di innumerevoli soluzioni atte ad impedire manomissioni informatiche.

In particolare si segnala che:

- il Tablet è assemblato in modo tale che ogni tentativo di manomissione ne comprometta la struttura e sia quindi facilmente identificabile;
- il sistema utilizza componenti di cifratura di tutti i dati di firma trasmessi che possono essere interpretati solo dal software del produttore dei Tablet (Euronovate SA);
- vengono utilizzati più livelli di cifratura così da massimizzare il livello di sicurezza di tutte le componenti che trattano i dati biometrici;
- i dati temporanei di ogni sessione di Firma Grafometrica sono distrutti al termine dell'operazione;
- La soluzione software utilizzata è certificata OCSI ai sensi della normativa ISO/IEC 15408 che attesta la sicurezza delle informazioni raccolte e la coerenza con il dettato normativo in vigore.

Controllo del firmatario sul contenuto del Documento Informatico

La soluzione disponibile presso la Cassa di Risparmio consente al firmatario di avere il controllo completo di quanto mostrato sul dispositivo per la firma al momento della sottoscrizione. In particolare il Cliente è in grado di:

- visionare sul dispositivo di firma 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 Grafometrica;
- ripetere più volte ogni Firma Grafometrica apposta prima della conferma
- annullare l'operazione anche dopo che è stata apposta l'ultima Firma Grafometrica.

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

I Documenti Informatici, dopo essere stati firmati dal Cliente, vengono firmati dalla Cassa di Risparmio tramite l'apposizione di una Firma Digitale utilizzando il formato PDF/A per la loro rappresentazione. Il PDF/A è uno standard internazionale ISO19005, sottoinsieme 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 Grafometrica. Tale processo garantisce sotto il profilo tecnico, l'integrità del Documento Informatico cui la Firma Grafometrica 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 Cassa di Risparmio 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:

- i dati dell'operazione disposta mediante Documenti Informatici sono riepilogati dalla Cassa di Risparmio nell'estratto conto periodico;
- è possibile richiedere alla Cassa di Risparmio una copia cartacea del Documento Informatico con cui è stata disposta l'operazione oppure, in alternativa, ricevere copia del Documento Informatico in formato elettronico tramite il servizio di rendicontazione *on line* (disponibile per i Clienti titolari di un prodotto di internet banking della Cassa di Risparmio);
- le scelte circa la volontà di ricevere copia dei Documenti Informatici relativi alle operazioni disposte e sulle modalità operative di tali ricezioni 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'individuazione della Banca

La Cassa di Risparmio produce la copia del Documento Informatico su carta intestata e, dopo la Firma Grafometrica del Cliente, appone la propria Firma Digitale, associata alla Cassa di Risparmio.

L'assenza di qualunque elemento modificativo nel Documento Informatico

La Cassa di Risparmio 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, con l'apposizione della Firma Digitale della Cassa di Risparmio e conservato in modalità digitale in conformità della normativa, consente di appurare che lo stesso non abbia subito modifiche nel tempo.

I vantaggi del Servizio

La Cassa di Risparmio attraverso l'innovazione e l'adozione del Servizio è in grado di offrire servizi evoluti e rispondenti alle esigenze dei Clienti.

Attraverso la digitalizzazione dei documenti si perseguono i seguenti vantaggi:

- riduzione nel consumo cartaceo con conseguente riduzione dell'abbattimento di foreste e di immissione di anidride carbonica (CO2) nell'atmosfera contribuendo al conseguimento degli obiettivi internazionali previsti nel protocollo di Kyoto;
- snellimento, nel rispetto delle regole di trasparenza e correttezza, delle operazioni bancarie;
- semplificazione della gestione documentale da parte dei Clienti che possono usufruire di documenti in formato elettronico e non cartaceo;
- maggior sicurezza per il cliente contro eventuali frodi.

Principali rischi connessi al Servizio

- Rischi connessi alla conservazione della Chiave Pubblica e della Chiave Privata che, se entrati in possesso di terzi estranei per qualsiasi ragione, potrebbero consentire di acquisire i dati biometrici del Cliente sopra elencati nonché modificare o falsificare il Documento Informatico;
- Rischi connessi al mancato o difettoso funzionamento del Servizio per motivi tecnici, di sicurezza, caso fortuito o forza maggiore;
- Ritardo o mancata esecuzione delle operazioni oggetto del Servizio per motivi tecnici o di forza maggiore anche non imputabili alla Cassa di Risparmio;
- Rischi connessi all'utilizzo di sistemi telematici per la trasmissione dei propri dati.

Assicurazione Obbligatoria

Contro i suesposti rischi la Cassa di Risparmio si è dotata, ai sensi dell'art. 57 delle Regole Tecniche, di una copertura assicurativa per la responsabilità civile presso la compagnia Allianz S.p.A., n. polizza 111304249, con massimale di EUR 2.000.000,00 per sinistro e € 2.500.000,00 per anno assicurativo.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Spese per la Firma Digitale: EUR 0,00

Spese per ristampe e stampe delle contabili allo sportello: saranno addebitate al Cliente le spese previste dal Foglio Informativo del conto corrente intitolato al Cliente nonché dal Foglio Informativo sulle operazioni non rientranti in un contratto quadro, disponibili presso le filiali della Cassa di Risparmio di Bolzano e sul sito www.caribz.it

RECESSO, RECLAMI E DEFINIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Recesso
Al Cliente spetta la facoltà di recedere in ogni momento dal Servizio, sottoscrivendo con firma autografa tradizionale la documentazione relativa alla cessazione del medesimo e ritornando con ciò alla firma autografa tradizionale.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale
n. 1 Giorno Lavorativo

Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Cassa di Risparmio di Bolzano SpA, Via Cassa di Risparmio n. 12, 39100 Bolzano, o tramite e-mail all'indirizzo Beschwerde_Reclami@sparkasse.it ovvero con posta certificata PEC all'indirizzo servizio.legale@pec.sparkasse.it, oppure compilando il relativo modulo presente sul sito internet della banca all'indirizzo: https://www.sparkasse.it/reclamo/, che risponde nei termini previsti dalla normativa di riferimento, attualmente di 60 giorni. Per i servizi di pagamento, attualmente i termini di risposta sono di 15 giorni lavorativi. Qualora non fosse possibile rispondere entro il termine previsto, la Cassa di Risparmio invierà una lettera interlocutoria, precisando i motivi del ritardo ed indicando il termine entro il quale si impegna a rispondere al cliente, termine che non può superare i 35 giorni lavorativi.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro i termini di cui sopra, può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF)* presso la Banca d'Italia per controversie relative ad operazioni e servizi bancari con l'esclusione dei servizi di investimento o accessori. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it*, recarsi presso una Filiale della Banca d'Italia oppure chiedere alla Banca.

Mediazione obbligatoria

Chi intende agire in giudizio relativamente a controversie sorte in materia di contratti bancari, finanziari ed assicurativi ha l'obbligo, ai sensi dell'art. 5 D.Lgs. 28/2010 e quale condizione di procedibilità, di esperire un preventivo tentativo di conciliazione (procedimento di mediazione) innanzi ad uno degli Organismi previsti dalla normativa o iscritti nel Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia.

LEGENDA

Agenzia per l'Italia Digitale – ex DigitPA	Indica l'organismo costituito ai sensi della Legge 7 agosto 2012, n. 134 di conversione con modificazioni del Decreto-Legge 22 giugno 2012, n. 83, "Misure urgenti per la crescita del Paese", presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri e che ha come obiettivo la diffusione dell'innovazione tecnologica.
Algoritmo SHA 256	Funzione di hash crittografico che produce un'impronta del documento di 256 bit.
Cabel	Società italiana operante nel settore dell'Information Technology, incaricata dalla Cassa di Risparmio di gestire l'archiviazione dei Documenti Informatici relativi al patrimonio documentale storico. Sede Legale: Via Cherubini 99, 50053 Empoli (FI)
Certification Authority	Indica il soggetto, vigilato dall'Agenzia per l'Italia Digitale – ex DigitPA, che emette e gestisce il Certificato Digitale, ne stabilisce il termine di scadenza, pubblica il Certificato Digitale e la Chiave Pubblica, riceve la segnalazione di eventuali smarrimenti, furti, cancellazioni, divulgazioni improprie della Chiave Privata. La Certification Authority è In.Te.Sa. S.p.A., con sede in 10137 Torino, Corso Orbassano, n. 367, C.F./P.IVA 05262890014 iscritta nel registro delle imprese di Torino n. 1692/87.
Certificato Digitale	indica l'insieme di informazioni che creano una correlazione affidabile fra la Chiave Pubblica e i dati che identificano il Documento Informatico e che viene rilasciato dalla Certification Authority
Chiave Privata	indica la chiave della coppia utilizzata nel processo di sottoscrizione di un Documento Informatico da parte della Cassa di Risparmio.
Chiave Pubblica	indica la chiave della coppia utilizzata dalla Certification Authority ai fini della verifica della Firma Digitale.
Codice dell'Amministrazione Digitale	Indica il Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche ed integrazioni.
Dispositivo di Firma	indica l'insieme dei dispositivi hardware e software che consentono di sottoscrivere Documenti Informatici mediante la Firma Digitale.
Documento Informatico	Indica, ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale, la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
Driver	Strato software che consente alle applicazioni di altro livello di interagire con il dispositivo.
Driver Digitalizzatore	Driver che consente di interagire con il digitalizzatore.
Euronovate	Società svizzera operante nel settore di Information Technology, incaricata dalla Cassa di Risparmio a gestire la parte tecnica del Servizio. Sede Legale: Via Pian Scairolo, 11 - 6915 Lugano, Ticino (CH).
Firma Digitale	Firma Elettronica Qualificata basata su un Certificato Digitale e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare 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.
Firma Elettronica	indica, congiuntamente, la Firma Elettronica Qualificata, la Firma Elettronica Avanzata, la Firma Digitale e/o la Firma Grafometrica.

Firma Elettronica Avanzata	indica l'insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un Documento Informatico, che consentono l'identificazione del firmatario del Documento Informatico e garantiscono la connessione univoca della firma al firmatario, il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i dati biometrici eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima, la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto, l'individuazione della banca, l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati.
Firma Elettronica Qualificata	Indica un particolare tipo di Firma Elettronica Avanzata che sia basata su un Certificato Digitale e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma.
Firma Grafometrica	Firma Elettronica Avanzata avente lo stesso valore giuridico della firma autografa tradizionale che identifica il firmatario tramite i dati biometrici acquisiti.
Giorno Lavorativo:	Indica un giorno in cui gli sportelli della Cassa di Risparmio sono aperti al pubblico.
Hash	Funzione che prende in input una stringa di lunghezza variabile e ritorna una stringa di lunghezza fissa.
OCSI	Organismo di Certificazione della Sicurezza Informatica, istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.
Registration Authority	indica la Cassa di Risparmio, nello svolgimento della propria attività di verifica del Cliente ad essa delegata dalla Certification Authority
Regole Tecniche	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013 avente ad oggetto le regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2 e 71, e successive modifiche ed integrazioni.
Tablet	Speciale schermo molto compatto sul quale si interagisce con una penna invece di una tastiera, usato nell'ambito del Servizio per l'apposizione della Firma Grafometrica.
Vettore Grafometrico	Struttura contenente i dati biometrici della Firma Grafometrica raccolta composta dai dati grezzi restituiti dal digitalizzatore e da dati calcolati ricavati dai dati grezzi.
3DES	Triple DES (*Data Encryption Standards*) algoritmo di cifratura che si basa sulla "ripetizione" per 3 volte del DES