



# Soluzione "TrustMail BancaStato" Manuale di riferimento a uso della clientela

Versione 1.0  
(rev.1)

Emesso da: Servizio sicurezza BancaStato  
Ultima modifica 31 dicembre 2017

## Indice

1. INTRODUZIONE.....	3
2. COSA È UNA E-MAIL FIRMATA DIGITALMENTE? .....	3
3. COSA È UNA E-MAIL CIFRATA? .....	3
4. FUNZIONAMENTO DELLA SOLUZIONE "TRUSTMAIL BANCASTATO" .....	4
5. UTILIZZO DEL PORTALE WEB DELLA SOLUZIONE "TRUSTMAIL BANCASTATO" .....	8
6. PASSWORD DIMENTICATA? .....	11

## 1. Introduzione

BancaStato ha adottato una nuova soluzione per lo scambio, sicuro e controllato, della posta elettronica con corrispondenti esterni alla Banca.

La soluzione, denominata **TrustMail BancaStato**, è basata sui prodotti **totemomail** della società svizzera Totemo AG.

L'obiettivo della nuova soluzione è quello di garantire un livello ottimale di riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni scambiate affinché solo i corrispondenti autorizzati possano accedervi.

Grazie a questa nuova soluzione tutti i messaggi trasmessi da BancaStato sono firmati digitalmente oppure cifrati a seconda del livello di riservatezza assegnato dai collaboratori BancaStato che li hanno inviati.

## 2. Cosa è una e-mail firmata digitalmente?

Una firma digitale è simile ad una firma classica su carta, ma offre una maggior sicurezza.

Il destinatario di una e-mail firmata digitalmente da BancaStato ha la garanzia che il messaggio inviatogli non abbia subito modifiche durante la trasmissione (integrità del messaggio) e che il mittente sia effettivamente chi dichiara di essere (autenticità del messaggio). In altre parole si parla anche di "certificazione del messaggio".

A dipendenza del programma di posta utilizzato è possibile visualizzare le informazioni riguardanti la certificazione.

Con Microsoft Outlook, ad esempio, un messaggio firmato è contraddistinto dalla presenza di un'icona "cliccabile" a forma di coccarda.



## 3. Cosa è una e-mail cifrata?

La cifratura protegge la privacy del messaggio (riservatezza).

Il destinatario di una e-mail cifrata da BancaStato ha la garanzia che il messaggio inviatogli può essere letto solo da chi possiede le credenziali corrette per la sua decifratura. Una e-mail per poter essere cifrata deve anche essere firmata digitalmente (vedi punto 2). In altre parole si parla anche di "protezione del messaggio".

Per leggere una e-mail cifrata (detta anche messaggio sicuro) la soluzione TrustMail BancaStato rende disponibili diverse modalità.

L'accesso ai messaggi protetti può infatti avvenire via la modalità:

### - WebMail

Una notifica nella casella di posta elettronica del destinatario lo avvisa dell'arrivo di un nuovo messaggio protetto. Il messaggio può essere letto, direttamente nel proprio browser Web, "cliccando" sul collegamento (o link) contenuto nella notifica.

### - PushedPDF:

Il messaggio protetto è inviato direttamente alla casella di posta elettronica del destinatario come allegato in formato PDF. Il messaggio può essere letto semplicemente con un programma di lettura di file PDF (ad esempio Adobe Acrobat Reader). Per la lettura su dispositivi mobili (ad esempio: smartphone e tablet) è possibile scaricare gratuitamente l'app totemomobile® PushedPDF Reader, disponibile per Android, iOS, BlackBerry e Windows Phone dall'App Store corrispondente.

### - Certificato S/MIME o chiave PGP

Il messaggio protetto è inviato direttamente alla casella di posta elettronica del destinatario. Il messaggio può essere letto utilizzando il proprio client di posta elettronica (ad esempio Microsoft Outlook) e disponendo di un certificato S/MIME o di una chiave OpenPGP personali.

Il messaggio protetto appare sul client di posta elettronica con una piccola icona a forma di lucchetto: 

#### 4. Funzionamento della soluzione "TrustMail BancaStato"

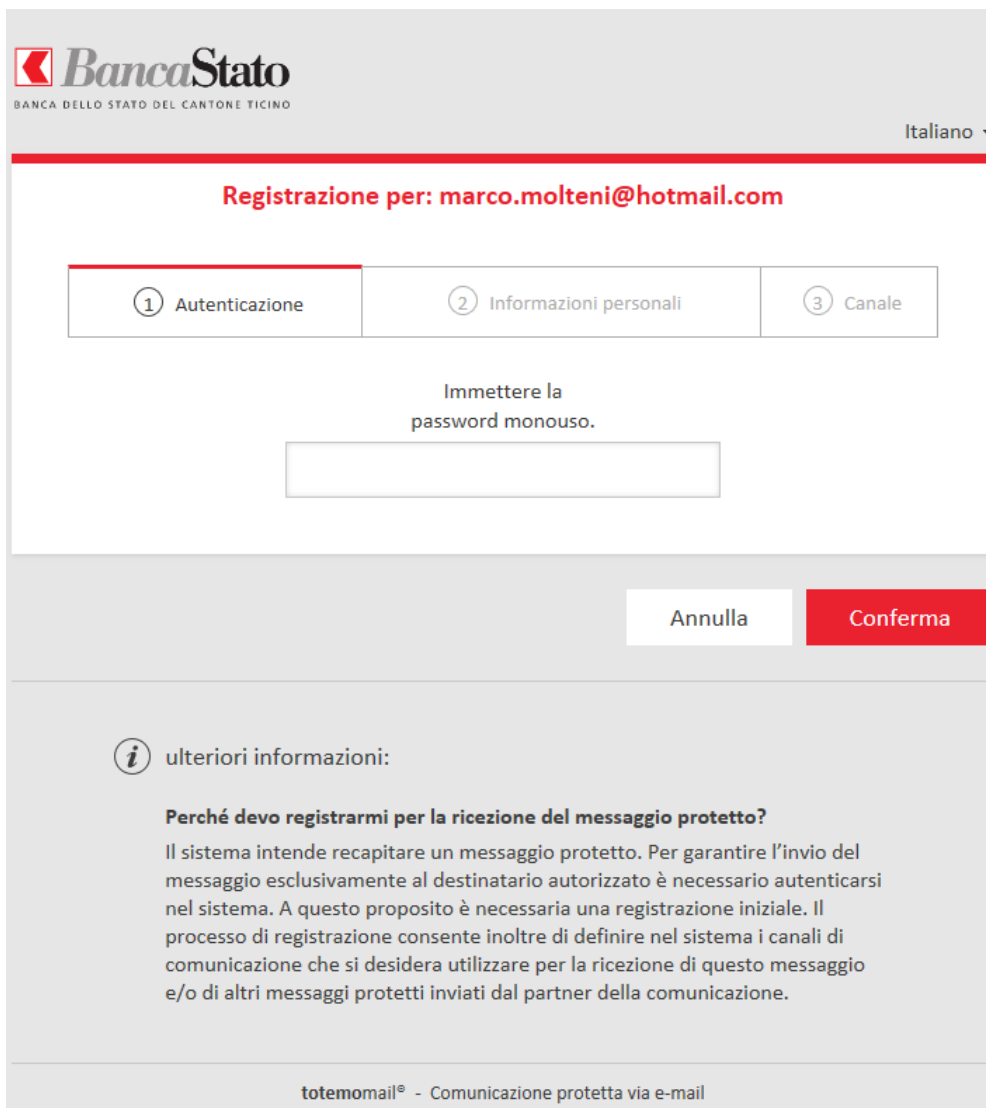
Se è la prima volta che si riceve un messaggio protetto da parte di BancaStato, è necessario completare, "una tantum", il processo di registrazione.

Il destinatario riceve due messaggi dall'indirizzo e-mail [trustmail@bancastato.ch](mailto:trustmail@bancastato.ch) a distanza di circa 2-3 minuti uno dall'altro:

1. Il primo permette di scegliere una delle 3 modalità di accesso ai messaggi protetti e indica cosa fare esattamente a fronte della scelta fatta.
2. Il secondo contiene una password provvisoria monouso generata in automatico dalla soluzione per completare la registrazione iniziale.

Per leggere il messaggio sicuro in attesa e quelli futuri che potrebbero seguire, le 3 modalità sono le seguenti:

- a. Se già si possiede un certificato digitale S/MIME è sufficiente rispondere al primo messaggio ricevuto firmandolo.
- b. Se già si dispone invece di una chiave pubblica PGP è sufficiente rispondere al primo messaggio ricevuto allegando la propria chiave pubblica PGP.
- c. Se invece non si possiede né un certificato digitale, né una chiave pubblica è necessario accedere alla pagina web "cliccando" sul link <https://secmail.bancastato.ch/responsiveUI/> (il portale web della soluzione TrustMail BancaStato disponibile in quattro lingue) e immettere la password monouso ricevuta con il secondo messaggio.



**Registrazione per: marco.molteni@hotmail.com**

1 Autenticazione      2 Informazioni personali      3 Canale

Immettere la password monouso.

Annulla      Conferma

**i** ulteriori informazioni:

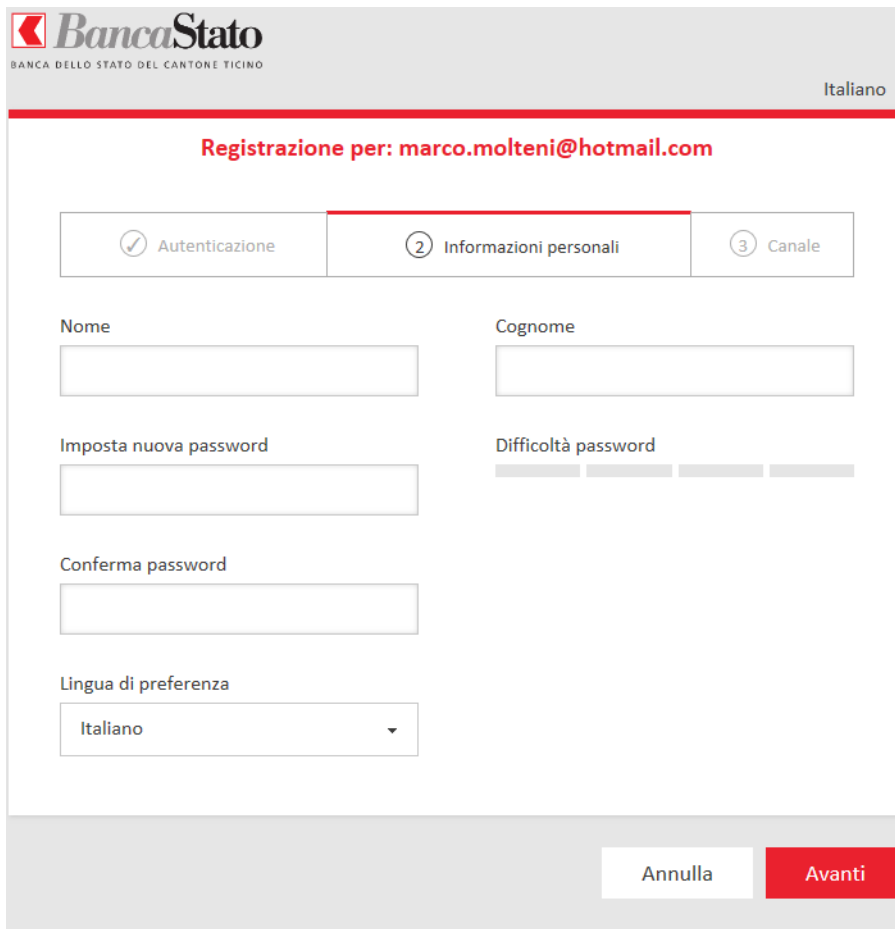
**Perché devo registrarmi per la ricezione del messaggio protetto?**

Il sistema intende recapitare un messaggio protetto. Per garantire l'invio del messaggio esclusivamente al destinatario autorizzato è necessario autenticarsi nel sistema. A questo proposito è necessaria una registrazione iniziale. Il processo di registrazione consente inoltre di definire nel sistema i canali di comunicazione che si desidera utilizzare per la ricezione di questo messaggio e/o di altri messaggi protetti inviati dal partner della comunicazione.

totemomail® - Comunicazione protetta via e-mail

Confermare e proseguire completando il modulo che segue.

d. Completare il modulo con i dati personali e impostare una nuova password sufficientemente complessa:



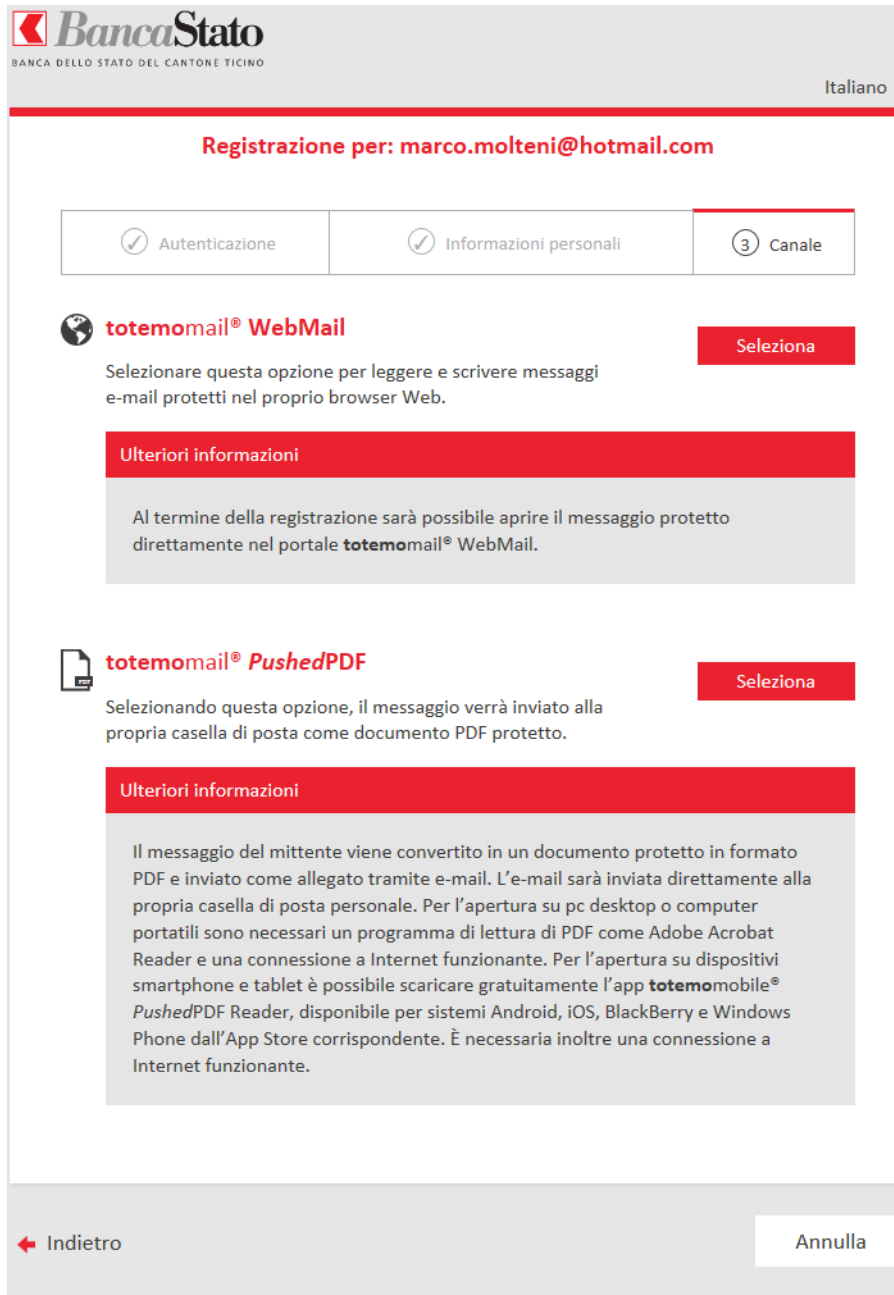
The screenshot shows the registration page for BancaStato. At the top left is the BancaStato logo with the text "BANCA DELLO STATO DEL CANTONE TICINO". At the top right is a language dropdown menu set to "Italiano". The main heading is "Registrazione per: marco.molteni@hotmail.com". Below this is a progress bar with three steps: "1 Autenticazione" (checked), "2 Informazioni personali" (active), and "3 Canale". The form contains the following fields:

- Nome:
- Cognome:
- Imposta nuova password:
- Difficoltà password:  (with a strength indicator below it)
- Conferma password:
- Lingua di preferenza:  (dropdown menu)

At the bottom right, there are two buttons: "Annulla" (white) and "Avanti" (red).

Andare avanti...

- e. Selezionare la modalità con la quale si vuole leggere il messaggio protetto in attesa e tutti gli eventuali messaggi cifrati futuri provenienti da BancaStato:



**Registrazione per: marco.molteni@hotmail.com**

Autenticazione ✓    Informazioni personali ✓    3 Canale

**totemomail® WebMail** Seleziona

Selezionare questa opzione per leggere e scrivere messaggi e-mail protetti nel proprio browser Web.

**Ulteriori informazioni**

Al termine della registrazione sarà possibile aprire il messaggio protetto direttamente nel portale **totemomail® WebMail**.

**totemomail® PushedPDF** Seleziona

Selezionando questa opzione, il messaggio verrà inviato alla propria casella di posta come documento PDF protetto.

**Ulteriori informazioni**

Il messaggio del mittente viene convertito in un documento protetto in formato PDF e inviato come allegato tramite e-mail. L'e-mail sarà inviata direttamente alla propria casella di posta personale. Per l'apertura su pc desktop o computer portatili sono necessari un programma di lettura di PDF come Adobe Acrobat Reader e una connessione a Internet funzionante. Per l'apertura su dispositivi smartphone e tablet è possibile scaricare gratuitamente l'app **totemomobile® PushedPDF Reader**, disponibile per sistemi Android, iOS, BlackBerry e Windows Phone dall'App Store corrispondente. È necessaria inoltre una connessione a Internet funzionante.

← Indietro Annulla

**Attenzione:**

*Si consiglia, in particolare per l'utenza meno esperta, di accedere ai messaggi protetti utilizzando la modalità **WebMail**.*

*Questa modalità è quella più semplice in quanto l'unico requisito è un comune navigatore Internet (o browser). "Cliccando" sul link contenuto nella notifica ricevuta si accede al portale web della soluzione TrustMail BancaStato.*

*A partire da questo portale web, disponendo delle corrette credenziali di accesso trasmesse dalla soluzione, si può poi leggere il messaggio protetto e rispondere, sempre in modo protetto, al collaboratore BancaStato che lo ha inviato.*

**Attenzione:**

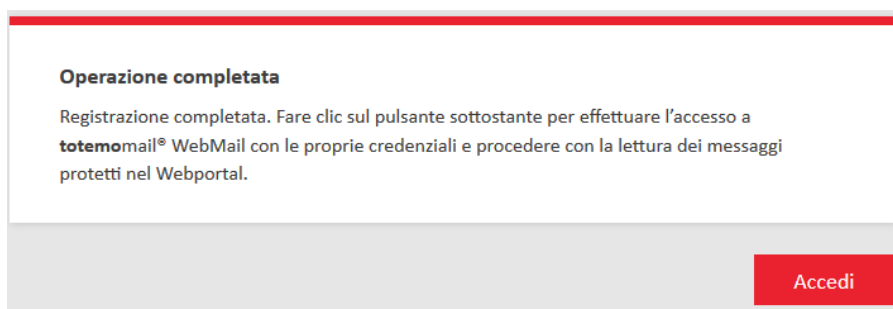
Nel caso in cui si decida di utilizzare la modalità **PushedPDF** per la lettura dei messaggi protetti provenienti da BancaStato, è necessario avere installato sul proprio PC l'applicazione Adobe Acrobat Reader (disponibile gratuitamente all'indirizzo <http://www.adobe.com/ch/>).

Questa applicazione permette di visualizzare correttamente il contenuto del file PDF allegato all'e-mail ricevuta da BancaStato.

**Attenzione:**

I messaggi protetti ricevuti da BancaStato non possono essere inoltrati a indirizzi di posta elettronica di terzi

- f. Al completamento del processo di registrazione "una-tantum" è possibile accedere al portale web della soluzione TrustMail BancaStato.



## 5. Utilizzo del portale web della soluzione "TrustMail BancaStato"

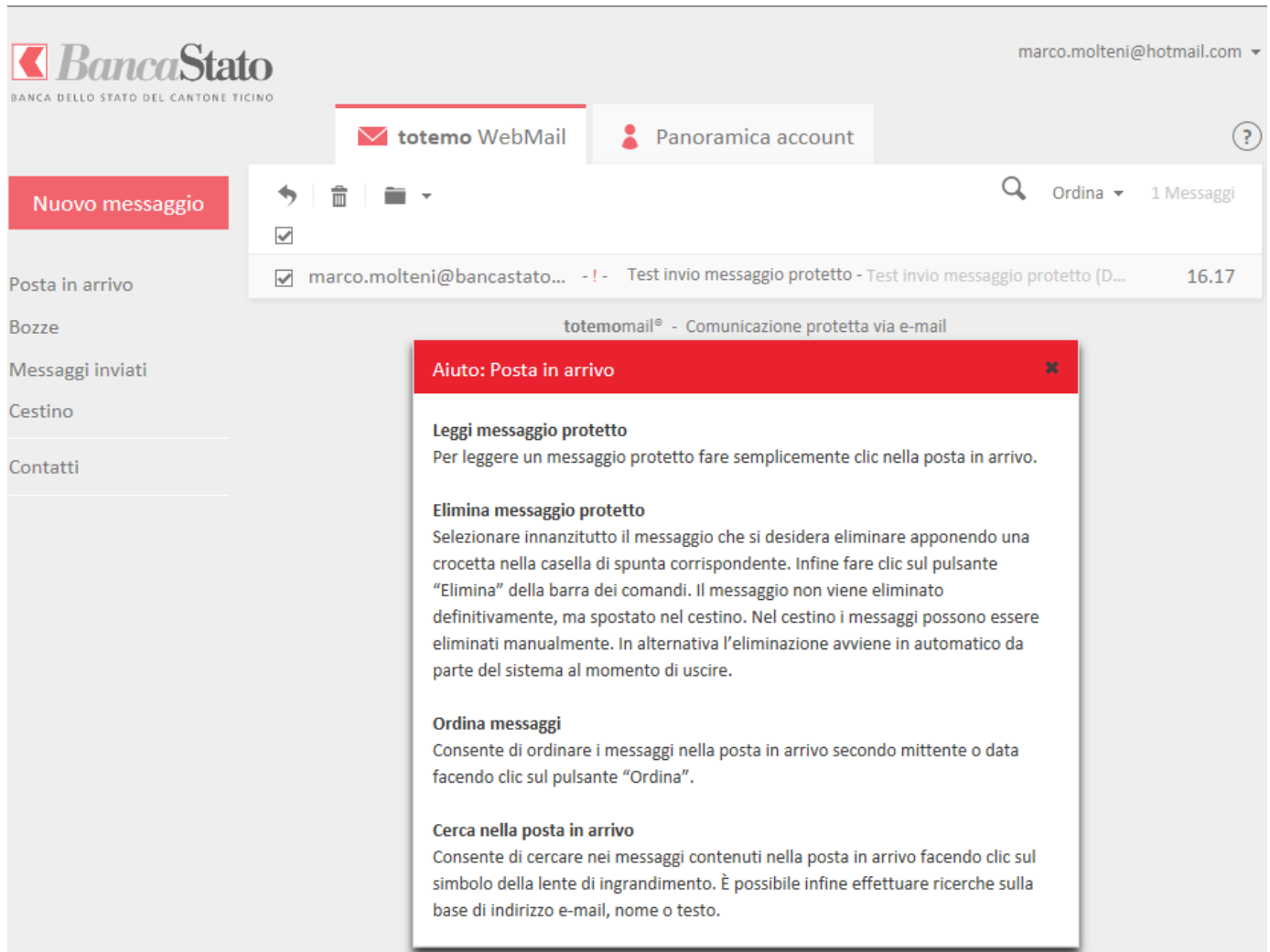
- a. Il portale web è raggiungibile all'indirizzo <https://secmail.bancastato.ch/responsiveUI/>.
- b. Accedere al portale web con le proprie credenziali di accesso (Nome utente e Password):



The screenshot shows the login interface for BancaStato WebMail. At the top, the BancaStato logo and the text "BANCA DELLO STATO DEL CANTONE TICINO" are displayed. Below this, the heading "Accesso a WebMail" is centered. The form contains two input fields: "Nome utente" and "Password". To the right of the password field is a link labeled "Password dimenticata?". A red "Accedi" button is positioned below the password field. At the bottom of the form, there is an information icon (i) followed by the text "ulteriori informazioni:" and a bolded note: "Il nome utente corrisponde generalmente all'indirizzo e-mail dell'utente."

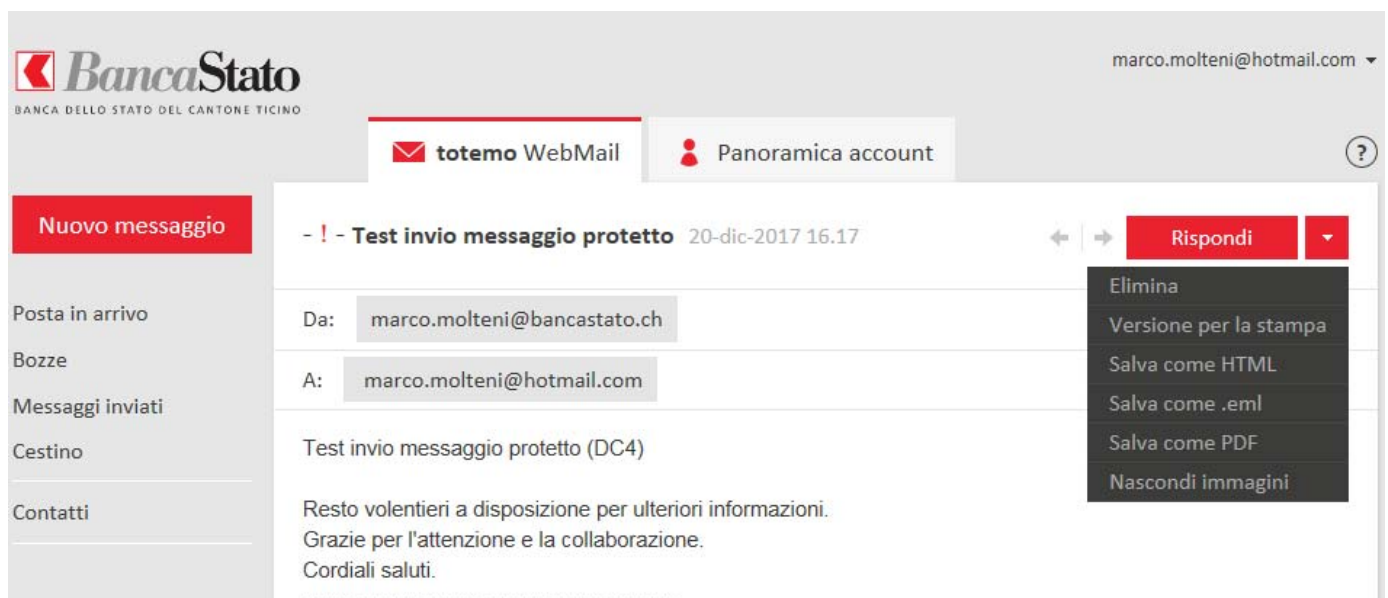


- c. Se la scelta per la lettura dei messaggi protetti è stata "WebMail" è possibile leggere e rispondere ai messaggi del collaboratore di BancaStato tramite il portale web. L'aspetto e il funzionamento del portale web è simile a quello di altri servizi di tipo webmail (ad esempio: Gmail).



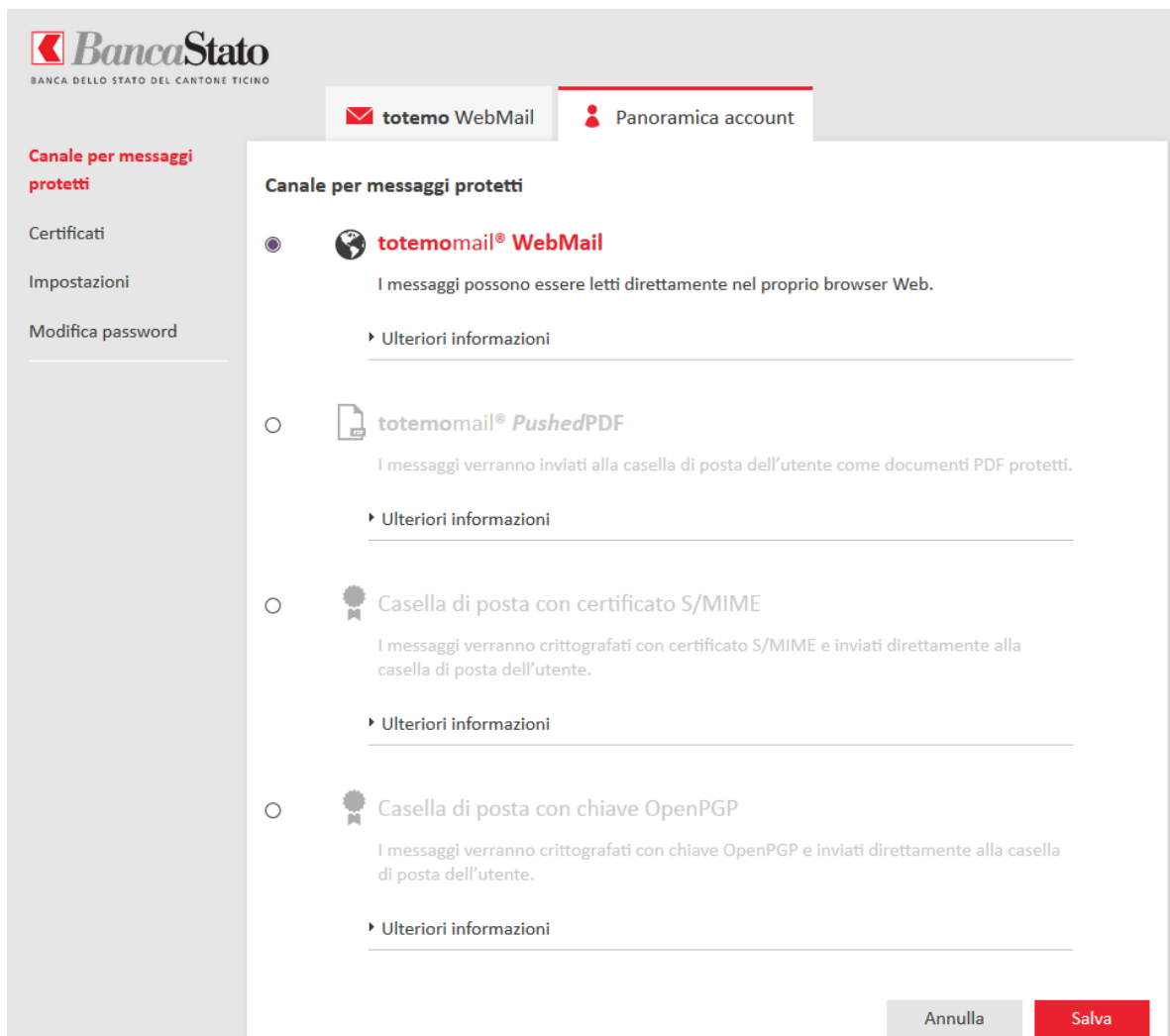
The screenshot shows the BancaStato WebMail interface. On the left is a navigation menu with options: "Nuovo messaggio", "Posta in arrivo", "Bozze", "Messaggi inviati", "Cestino", and "Contatti". The main area displays a list of messages, with one selected: "marco.molteni@bancastato... - ! - Test invio messaggio protetto - Test invio messaggio protetto (D... 16.17". A modal dialog box titled "Aiuto: Posta in arrivo" is open, providing instructions for protected messages:

- Leggi messaggio protetto**  
Per leggere un messaggio protetto fare semplicemente clic nella posta in arrivo.
- Elimina messaggio protetto**  
Selezionare innanzitutto il messaggio che si desidera eliminare apponendo una crocetta nella casella di spunta corrispondente. Infine fare clic sul pulsante "Elimina" della barra dei comandi. Il messaggio non viene eliminato definitivamente, ma spostato nel cestino. Nel cestino i messaggi possono essere eliminati manualmente. In alternativa l'eliminazione avviene in automatico da parte del sistema al momento di uscire.
- Ordina messaggi**  
Consente di ordinare i messaggi nella posta in arrivo secondo mittente o data facendo clic sul pulsante "Ordina".
- Cerca nella posta in arrivo**  
Consente di cercare nei messaggi contenuti nella posta in arrivo facendo clic sul simbolo della lente di ingrandimento. È possibile infine effettuare ricerche sulla base di indirizzo e-mail, nome o testo.



The screenshot shows the BancaStato WebMail interface with an email message open. The message header is: "- ! - Test invio messaggio protetto 20-dic-2017 16.17". The sender is "marco.molteni@bancastato.ch" and the recipient is "marco.molteni@hotmail.com". The subject is "Test invio messaggio protetto (DC4)". The body text reads: "Resto volentieri a disposizione per ulteriori informazioni. Grazie per l'attenzione e la collaborazione. Cordiali saluti." A context menu is open over the "Rispondi" button, showing options: "Elimina", "Versione per la stampa", "Salva come HTML", "Salva come .eml", "Salva come PDF", and "Nascondi immagini".

- d. Tramite portale di posta sicura di BancaStato è possibile modificare il canale per i messaggi protetti, ad esempio se l'utente si dota di un certificato S/MIME in un secondo momento oppure se non è soddisfatto della scelta fatta durante la procedura di registrazione iniziale. È pure possibile modificare le impostazioni personali o modificare la password di accesso.



The screenshot shows the 'Canale per messaggi protetti' (Protected message channel) settings page in the BancaStato secure mail interface. The page is titled 'Canale per messaggi protetti' and features a sidebar on the left with navigation options: 'Canale per messaggi protetti', 'Certificati', 'Impostazioni', and 'Modifica password'. The main content area displays four radio button options for selecting the protected message channel:

- totemomail® WebMail**  
I messaggi possono essere letti direttamente nel proprio browser Web.  
▶ Ulteriori informazioni
- totemomail® PushedPDF**  
I messaggi verranno inviati alla casella di posta dell'utente come documenti PDF protetti.  
▶ Ulteriori informazioni
- Casella di posta con certificato S/MIME**  
I messaggi verranno crittografati con certificato S/MIME e inviati direttamente alla casella di posta dell'utente.  
▶ Ulteriori informazioni
- Casella di posta con chiave OpenPGP**  
I messaggi verranno crittografati con chiave OpenPGP e inviati direttamente alla casella di posta dell'utente.  
▶ Ulteriori informazioni

At the bottom right of the settings area, there are two buttons: 'Annulla' (Cancel) and 'Salva' (Save).

## 6. Password dimenticata?

Nel caso in cui si dimenticasse la password per l'accesso al portale web (modalità WebMail) o per la lettura dei documenti pdf protetti (modalità *PushedPDF*) è possibile richiederne una nuova procedendo così come segue:

1. Accedere al portale web, all'indirizzo <https://secmail.bancastato.ch/responsiveUI/>;
2. Inserire il proprio nome utente (corrispondente all'indirizzo e-mail dell'utente al quale i messaggi protetti sono recapitati).



**Accesso a WebMail**

Nome utente

Password [Password dimenticata?](#)

**Accedi**

**i** ulteriori informazioni:  
Il nome utente corrisponde generalmente all'indirizzo e-mail dell'utente.

3. "Cliccare" su "Password dimenticata?"
4. Procedere come da indicazioni che si riceveranno.

### **Attenzione:**

*Nel caso in cui si fosse selezionata la modalità PushedPDF tutti i messaggi inviati alla propria casella postale come documento PDF protetto non potranno più essere letti se la password è modificata rispetto a quella precedentemente in uso.*

### **Requisiti della password:**

- *Lunghezza minima: 8 caratteri*
- *Lunghezza massima: 16*
- *Deve contenere almeno un carattere alfabetico e uno numerico*
- *Deve contenere almeno un carattere alfabetico maiuscolo*
- *Scade dopo 90 giorni*