



MANUALE OPERATIVO SULLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

Sommario

| | |
|---|---|
| 1. Informazioni generali | 3 |
| 2. Natura giuridica della firma elettronica avanzata | 3 |
| 3. Obiettivo del documento | 4 |
| 4. Soggetti coinvolti | 4 |
| 5. Modalità di erogazione del servizio di firma elettronica avanzata..... | 4 |
| 5. Revoca del consenso..... | 6 |

1. Informazioni generali

La firma elettronica è disciplinata dal Regolamento UE 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 (di seguito, "eIDAS") ed è definita come "dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare".

Inoltre, la firma elettronica avanzata (di seguito, "FEA") è regolamentata nell'ambito d.P.C.M. 22 febbraio 2013 agli articoli 55 ss. e costituisce una specifica tipologia di firma elettronica che:

- consente di garantire l'identificazione del firmatario del documento;
- garantisce la connessione univoca tra la persona e la firma;
- garantisce il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma;
- garantisce la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma.

La FEA, per essere correttamente implementata, deve consentire al firmatario di avere evidenza di ciò che ha sottoscritto, deve garantire una connessione univoca fra firma e documento sottoscritto e deve consentire l'individuazione dell'erogatore del servizio.

La soluzione di FEA, a differenza delle soluzioni di firma elettronica qualificata e digitale, non necessita né di un certificato qualificato né di un dispositivo sicuro per la sua valida apposizione. Come enunciato nell'articolo 26 del Regolamento eIDAS, i requisiti che deve soddisfare la FEA sono:

- la connessione unicamente al firmatario;
- l'idoneità a identificare il firmatario;
- la creazione 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;
- il collegamento dei dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati.

2. Natura giuridica della firma elettronica avanzata

Le Compagnie Net Insurance e Net Insurance Life hanno introdotto la tecnologia della firma elettronica avanzata per mezzo della quale è possibile firmare documenti contrattuali in formato elettronico al fine di velocizzare l'esecuzione dei propri processi e semplificare l'operatività al Cliente. I documenti sottoscritti con tale modalità hanno lo stesso valore giuridico dei documenti cartacei sottoscritti con firma autografa, purché siano garantite la sicurezza, l'integrità e l'immodificabilità degli stessi nonché, in maniera manifesta e inequivoca, la loro riconducibilità all'autore.

La soluzione di FEA implementata dalle Compagnie Net Insurance e Net Insurance Life e descritta nel presente documento si basa su un sistema di firma mediante OTP al fine di acquisire la sottoscrizione in modalità digitale di qualsiasi tipologia di documento.

Si tratta di un particolare tipo di firma elettronica che consente al Cliente di apporre la propria firma su documenti elettronici in modo da conferirgli l'efficacia di cui sopra tramite il proprio cellulare mediante ricezione e utilizzo di un codice numerico mono uso (cd. One Time Password o OTP).

3. Obiettivo del documento

Il presente documento ha l'obiettivo di rendere note, ai sensi dell'art. 57 comma 1 del d.P.C.M. 22 febbraio 2013, le informazioni necessarie al fine di descrivere le modalità e le garanzie che caratterizzano la soluzione di FEA OTP, nonché di informarlo in modo adeguato prima dell'accettazione all'utilizzo del servizio. Il Cliente sottoscrittore può revocare in qualunque momento tale consenso nelle modalità esplicitate nel proseguo del presente documento e può inoltre usufruire di un adeguato servizio di assistenza fornito dalle Compagnie.

L'intero processo di identificazione, accettazione, sottoscrizione ed eventuale revoca del consenso coinvolge diversi attori di cui di seguito sono descritti ruoli e responsabilità.

4. Soggetti coinvolti

Gli attori coinvolti nel processo di firma elettronica avanzata sono i seguenti:

- Soggetto Erogatore: Net Insurance S.p.A. e Net Insurance Life S.p.A.
- Soggetto Realizzatore: Namirial S.p.A., che eroga il servizio di FEA OTP attraverso la propria piattaforma e garantisce la sicurezza dei dati raccolti nonché la loro integrità e immodificabilità.
- Soggetto Sottoscrittore: Cliente, il quale garantisce la correttezza e la completezza dei dati personali forniti.

5. Modalità di erogazione del servizio di firma elettronica avanzata

Le Compagnie Net Insurance e Net Insurance Life, nella gestione del processo operativo per l'utilizzo del servizio di FEA, garantisce il rispetto dei requisiti e degli adempimenti previsti dall'art. 56 comma 1 del d.P.C.M. 22 febbraio 2013 come di seguito descritto:

- a) **Identificazione del firmatario del documento:** l'identificazione del Cliente viene eseguita una tantum al primo utilizzo. Essa avviene attraverso l'acquisizione dei sottoindicati dati del Cliente sottoscrittore da parte del soggetto preposto presso il Distributore bancario:
1. documento di identità;
 2. numero di cellulare;

3. indirizzo di posta elettronica (e-mail);
4. consenso alla firma della documentazione mediante FEA OTP e alla sua ricezione all'indirizzo e-mail fornito.

Prima di procedere con la richiesta di cui al punto 4, il Cliente deve essere informato ed edotto dei termini e delle condizioni d'uso della FEA OTP. Successivamente, gli verrà richiesto di accettare, tramite apposita dichiarazione, l'utilizzo della soluzione e, in caso di riscontro positivo, verrà attivato il servizio attraverso l'apposita procedura.

La copia del documento di riconoscimento sarà conservata per un periodo di almeno 20 anni insieme alla dichiarazione di accettazione dell'attivazione del servizio FEA; di entrambi vengono garantite la disponibilità, l'integrità, la leggibilità e l'autenticità.

A seguito all'adesione al servizio di firma elettronica avanzata mediante OTP, il Cliente è abilitato a firmare con questa modalità ogni tipologia di documento in formato digitale che ha efficacia contrattuale.

- b) **Connessione univoca della firma con il firmatario:** il documento in formato digitale è messo a disposizione del Cliente che è tenuto a visionarlo prima di procedere con la firma. Il Cliente può procedere con la firma selezionando l'apposito comando che viene mostrato sullo schermo. In conseguenza di ciò, riceve da parte di Namirial un OTP (One Time Password) sul proprio numero di cellulare rilasciato in fase di identificazione. La piattaforma verifica la corrispondenza dell'OTP inserito con quello inoltrato via SMS; in caso di risposta affermativa, il Cliente è correttamente identificato. La sottoscrizione del documento avviene a seguito della visualizzazione dello stesso da parte del Cliente e immissione del codice OTP ove richiesto con un semplice tocco dello schermo.
Il Cliente può sempre rifiutare l'utilizzo della soluzione FEA per la firma di qualsiasi documento e optare per la sottoscrizione olografa.
- c) **Controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma:** il Cliente viene identificato mediante la ricezione sul proprio cellulare del codice OTP, il quale deve essere immesso nella schermata visualizzata attivando in questo modo il servizio di firma OTP. Il codice OTP generato sarà valido per un'unica sessione di firma al fine di garantire la sicurezza delle singole operazioni.
- d) **Possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma:** il Cliente può verificare l'integrità e l'autenticità della documentazione firmata con OTP mediante invio della stessa all'indirizzo mail reso in fase di identificazione. Allo stesso modo, può verificare la corrispondenza tra quanto presentatogli e quanto firmato.
Inoltre, al fine di garantire la leggibilità nel tempo dei documenti informatici, essi vengono convertiti in formato PDF/A (formato standard internazionale ISO 19005 normativamente

previsto per l'archiviazione e la consultazione nel lungo periodo di documenti informatici) e vengono successivamente archiviati conformemente alle normative vigenti in materia di conservazione digitale, assicurando, in tal modo, le garanzie giuridiche di verificabilità a lungo termine.

- e) **Possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto:** il Cliente ha evidenza della documentazione nell'area riservata in qualunque momento. L'archiviazione dei documenti informatici sottoscritti avviene in modo sicuro affinché questi restino integri e risultino immutabili e leggibili nel tempo. Inoltre, il cliente, in qualsiasi momento, ha il diritto di chiedere ed ottenere copia cartacea dei documenti sottoscritti.
- f) **Individuazione del soggetto di cui all'art. 55, comma 2, lettera a):** Net Insurance e Net Insurance Life sono identificabili come soggetto che eroga soluzioni di firma elettronica avanzata al fine di utilizzarle nei rapporti intrattenuti con i propri Clienti.
- g) **Assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificare gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati:** i template utilizzati per generare i documenti informatici da sottoporre alla firma e tutti i documenti intermedi utilizzati nel processo di apposizione della firma non contengono elementi idonei a modificarne gli atti, i fatti e i dati in esso rappresentati. Il documento sarà in formato PDF/A e conservato in modalità digitale in conformità alla normativa vigente in modo da non poter essere modificato successivamente alla presentazione dello stesso al Cliente e alla sua sottoscrizione.
- h) **Connessione univoca della firma al documento sottoscritto:** il servizio fornito da Namirial che prevede il rilascio di un OTP per ogni singola sessione di firma e la verifica della corrispondenza tra quello generato e quello apposto dal Cliente sul documento, garantisce la connessione univoca tra documento e firma nonché l'identità del firmatario.

5. Revoca del consenso

Qualora il Cliente voglia revocare il proprio consenso all'utilizzo della soluzione FEA OTP è possibile farlo in qualunque momento attraverso la compilazione e l'invio dell'Allegato 1 presso la sede della Compagnia in via Giuseppe Antonio Guattani, 4 – 00161 – Roma oppure all'indirizzo mail netinsurance@pec.netinsurance.it.

Il Cliente potrà inoltre contattare Net Insurance S.p.A. ai recapiti sopra menzionati per ricevere assistenza in merito alla revoca del consenso nonché per ogni chiarimento in ordine al funzionamento del servizio.

A seguito della richiesta di revoca del consenso il Cliente non sarà più abilitato alla sottoscrizione di alcun documento a partire dalla data di presentazione della stessa.

Non si produrrà invece alcun effetto sulla documentazione già sottoscritta mediante servizio FEA.

Allegato 1

Modulo di recesso dalla FEA

Esercizio del diritto di revoca del consenso all'utilizzo dalla firma elettronica avanzata

Il/la sottoscritto/a _____ nato/a il
_____ a _____ provincia _____ C.F.
_____, residente in _____
provincia _____ CAP _____ via/piazza _____ n. _____, identificato
a mezzo _____ n. _____ rilasciato il
_____ da _____

dichiara

di voler revocare il proprio consenso all'utilizzo del servizio di firma elettronica avanzata.

La presente non produce alcun effetto sui documenti fino a questo momento sottoscritti mediante firma elettronica avanzata e ha validità a partire dalla data della stessa.

Si allega copia del documento di identità.

Lì, _____

Data _____

Firma del Cliente _____