

FIRMA ELETTRONICA AVANZATA: CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

Firma Elettronica Avanzata Grafometrica

1. Natura giuridica della firma grafometrica e gestione del dato biometrico

1.1 La firma grafometrica è una modalità di firma apposta dal soggetto titolare (di seguito il "Titolare") con una apposita penna su uno speciale tablet in grado di rilevare i dati della firma del Titolare e associarli al documento informatico riprodotto sullo schermo del tablet unitamente all'immagine della firma stessa.

1.2 La firma grafometrica, formata nel rispetto delle regole di cui alla normativa di riferimento, possiede i requisiti informatici e giuridici che consentono per legge di qualificarla come "firma elettronica avanzata". La normativa che regola questa materia è contenuta principalmente nel D. Lgs. n. 82/2005 (noto come Codice dell'Amministrazione Digitale) e nel Decr. Pres. Cons. Min. del 22.2.2013.

1.3 Il documento informatico, sottoscritto con firma grafometrica che garantisca l'identificazione del firmatario, la connessione univoca della firma al firmatario, l'integrità e l'immodificabilità del documento sui quali è apposta, sul piano giuridico ha la stessa validità legale del documento cartaceo sottoscritto con firma autografa, e pertanto, anche ai fini probatori, ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del codice civile e l'idoneità a soddisfare il requisito della forma scritta ai sensi dell'art.20 comma 1 bis del Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD (D.Lgs. 82/2005).

1.4 Lo strumento di acquisizione della firma è uno strumento che permette di rilevare e acquisire le caratteristiche biometriche specifiche della firma del Titolare. Il Titolare autorizza Generali Italia S.p.A. (di seguito la "Compagnia") ad acquisire i dati della sua firma che viene racchiusa e sigillata elettronicamente all'interno dei documenti dallo stesso sottoscritti con programmi informatici tali da garantire la sicurezza e la privacy del Titolare. In particolare, i predetti programmi permettono alla Compagnia di visualizzare esclusivamente l'immagine della firma del Titolare senza la possibilità di fruire dei dati biometrici di firma e di disporne in quanto dalla medesima indecifrabili.

1.5 L'insieme dei valori biometrici che caratterizzano ogni firma grafometrica del Titolare è protetto dall'accesso non autorizzato mediante un meccanismo di cifratura standard con chiave custodita in apposito apparato sicuro della Compagnia, nel momento stesso in cui il documento informatico viene sottoscritto.

1.6 La Compagnia conserva i valori biometrici della firma grafometrica apposta dal Titolare unicamente per eventuali esigenze di confronto e verifica connesse all'attività assicurativa. Sono escluse quindi altre finalità di utilizzo delle caratteristiche biometriche, come ad esempio finalità di identificazione e autenticazione del Titolare sulle procedure informatiche della Compagnia. Pertanto, la possibilità di accedere ai valori biometrici che caratterizzano la singola firma grafometrica apposta dal Titolare è consentita, per motivi di sicurezza, solo ad alcuni specifici operatori autorizzati. Tale accesso, che avviene secondo modalità stabilite da una rigorosa procedura aziendale, è previsto nei casi in cui ricorrano esigenze di verifica della firma.

2. Sottoscrizione, trasmissione ed archiviazione di un documento informatico

2.1 A livello operativo, la soluzione tecnologica di cui si avvale la Compagnia consente al Titolare di:

- visualizzare il documento da firmare su apposito schermo;
- leggere e controllare il documento da firmare;
- firmare, con il controllo esclusivo del Titolare del sistema di generazione della firma, il documento direttamente sullo schermo mediante una apposita penna, con una modalità del tutto simile all'apposizione di una normale firma autografa. A fronte della sottoscrizione, il documento assume caratteristiche informatiche che ne garantiscono la integrità e la immodificabilità.

2.2 Il documento informatico sottoscritto con firma grafometrica viene trasmesso al Titolare mediante posta elettronica all'indirizzo indicato dal Titolare nel Modulo di Adesione al Processo Digitale; tale indicazione può ovviamente essere in seguito modificata nei modi messi a disposizione della Compagnia.

Il Titolare che si avvale della possibilità di ricevere la copia dei documenti mediante posta elettronica, deve sapere:

- che la sicurezza nella trasmissione dei documenti dipende principalmente dai sistemi di protezione informatica installati sul computer o su altro dispositivo utilizzato dal Titolare per la ricezione e apertura dei messaggi di posta elettronica;
- che i documenti sono trasmessi dalla Compagnia in formato PDF/A e contengono, per motivi di sicurezza, solo l'immagine della firma del Titolare e non anche i valori biometrici della firma stessa;
- che l'indirizzo di posta elettronica su cui il Titolare chiede che i documenti siano inviati deve essere disponibile solo a persone che possano legittimamente accedere ai documenti trasmessi dalla Compagnia su tale indirizzo. Pertanto, l'indicazione dell'indirizzo di posta elettronica è affidata alla precisione e alla responsabilità del Titolare.

La Compagnia non assume alcuna responsabilità per l'eventuale uso fraudolento della posta elettronica, della rete di collegamento a internet o del terminale del Titolare, nonché per le discordanze tra comunicazioni ricevute e quelle spedite anche se dovute a virus, bug o trojan (ovvero altra procedura informatica capace di alterare dati elettronici e comunicazioni informatiche) riconoscendo pieno valore probatorio al testo registrato elettronicamente dalla Compagnia.

Le comunicazioni inviate con la posta elettronica si riterranno conoscibili e conosciute dal Titolare dal momento in cui verranno indirizzate dalla Compagnia nel server di posta elettronica dell'Internet Service Provider utilizzato dal Titolare. Nel solo caso dell'invio del documento digitale di polizza, il Titolare sarà tenuto a confermare l'avvenuta ricezione del documento mediante un apposito collegamento ipertestuale. La Compagnia non assume alcuna responsabilità per la mancata o tardiva ricezione delle comunicazioni dovute alle tempistiche, condizioni e modalità operative dell'Internet Service Provider utilizzato dal Titolare, ovvero a qualsiasi problema di trasmissione e di natura informatica quali i virus, bug o trojan, indisponibilità del server dell'Internet Service Provider utilizzato dal Titolare, attacchi di hackers, indisponibilità delle linee telefoniche per lavori di manutenzione, scioperi degli operatori telefonici e dei fornitori di servizi di posta elettronica ed Internet.

2.3 I documenti informatici sottoscritti con firma grafometrica dal Titolare vengono inviati al sistema di conservazione a norma una volta concluso il processo di sottoscrizione, garantendone così l'integrità, l'immodificabilità e la validità nel lungo periodo. I documenti vengono memorizzati su un idoneo supporto informatico che ne permette la conservazione per la

durata definita dalla legge. Periodiche verifiche sull'integrità e la leggibilità dei documenti vengono svolte sul sistema di conservazione al fine di garantire un alto livello di affidabilità e di qualità del servizio.

Tutti i documenti restano disponibili sul sistema di conservazione, al quale possono accedere solo alcuni specifici operatori autorizzati, appartenenti al personale della Compagnia.

Il Titolare può richiedere in ogni momento un duplicato informatico o una copia cartacea del documento informatico da lui sottoscritto per il periodo in cui la Compagnia è tenuta a conservare la documentazione così sottoscritta.

3. Utilizzo della firma grafometrica

3.1 La firma grafometrica è utilizzabile dal Titolare per la sottoscrizione della documentazione afferente i contratti assicurativi che tempo per tempo sarà resa disponibile dalla Compagnia in versione digitale.

4. Accettazione e revoca all'utilizzo della firma grafometrica

4.1 Il Titolare può avvalersi della firma grafometrica (con valore di firma elettronica avanzata) previa accettazione delle presenti "Condizioni Generali di Servizio". Il Titolare può chiedere in ogni momento, gratuitamente, una copia della suddetta dichiarazione di accettazione da lui firmata, contestualmente o successivamente al momento della firma inoltrando richiesta alla casella mail generalitalia@pec.generaligroup.com.

4.2 Il Titolare è a conoscenza che è condizione necessaria per poter accettare le norme relative all'utilizzo della Firma Elettronica Avanzata l'aver espresso, nei modi messi a disposizione dalla Compagnia, il proprio consenso - ai sensi dell'art. 120 quater del Codice delle Assicurazioni Private - alla trasmissione della documentazione in formato elettronico nella fase precontrattuale e in corso di rapporto (di seguito "Dematerializzazione").

In caso di revoca del consenso alla Dematerializzazione successivamente all'accettazione delle condizioni di utilizzo della Firma Elettronica Avanzata, il Titolare è a conoscenza che non potrà più avvalersi di tale modalità di sottoscrizione fino a che tale consenso non venga accordato nuovamente.

4.3 Il Titolare ha la facoltà, in qualsiasi momento, di revocare il consenso all'utilizzo della firma grafometrica mediante richiesta inoltrata alla Compagnia e di richiedere il ripristino integrale dell'ordinario sistema cartaceo di sottoscrizione e consegna dei documenti. In tal caso, la Compagnia provvederà a disattivare la modalità di firma una volta ricevuta la comunicazione di revoca.

4.4 La Compagnia per motivi tecnici, di sicurezza o di forza maggiore può in ogni momento sospendere la possibilità per il Titolare di utilizzare la firma grafometrica, salvaguardandone il pregresso.

5. Informazioni riguardanti la polizza assicurativa

5.1 La Compagnia, conformemente alla normativa vigente, ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile da danno a terzi eventualmente derivante dalla fornitura del servizio di firma elettronica avanzata sensi del D.P.C.M. 22.02.2013.

Firma Elettronica Avanzata a distanza tramite tecnologia OTP device fingerprint

1. Natura giuridica della Firma Elettronica Avanzata OTP device fingerprint

1.1 La firma Elettronica Avanzata device fingerprint è una modalità di firma elettronica avanzata nella quale l'autenticazione del firmatario con browser fingerprint è basata sulla costruzione di un identificativo univoco dell'applicazione (browser) al fine di profilare e rendere individuabile con il più alto grado di affidabilità, il dispositivo ospitante l'applicazione stessa.

Tale applicazione, infatti, se eseguita su un dispositivo ospitante differente, potrebbe al calcolo di un fingerprint differente. La presente modalità di autenticazione non richiede l'installazione preventiva di alcun software sul dispositivo, ma si basa su caratteristiche onnipresenti nelle applicazioni di tipo browser (sia desktop che mobile).

Contestualmente alla registrazione del fingerprint, viene salvato nell'area privata del browser un elemento di sicurezza (OTP seed) grazie al quale è possibile calcolare One Time Password o effettuare altre operazioni crittografiche al fine di aggiungere un ulteriore livello di sicurezza al processo di autenticazione del Firmatario.

Nel caso specifico la procedura di autenticazione prevede il calcolo e l'invio di una One Time Password "silente" che quindi non necessita di essere digitata fisicamente dal Firmatario.

1.2 La Firma Elettronica Avanzata Device Fingerprint, formata nel rispetto delle regole di cui alla normativa di riferimento, possiede i requisiti informatici e giuridici che consentono per legge di qualificarla come "firma elettronica avanzata". La normativa che regola questa materia è contenuta principalmente nel D. Lgs. n. 82/2005 (noto come Codice dell'Amministrazione Digitale), nel Decr. Pres. Cons. Min. del 22.2.2013 e Regolamento Europeo n°910/2014 (eIDAS).

La Firma Elettronica Avanzata con tecnologia Device Fingerprint è:

a. Una firma elettronica avanzata è connessa unicamente al firmatario. La procedura di firma può essere attivata solamente dal Firmatario attraverso l'autenticazione con browser fingerprint + OTP silente.

b. Il numero di cellulare del Firmatario è raccolto dal soggetto Erogatore e legato unicamente al Firmatario durante la fase di identificazione, insieme al browser fingerprint.

c. È idonea ad identificare il firmatario. Nella soluzione proposta la firma identifica il Firmatario in quanto il certificato (non qualificato) contiene i dati anagrafici dello stesso (nome, cognome, codice fiscale) raccolti dall'Erogatore in occasione della verifica dell'identità.

d. 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. Nella soluzione proposta si identificano i seguenti dati per la creazione della firma: 1) browser fingerprint + OTP silente, e 2) chiave privata del certificato elettronico (non qualificato) del firmatario, che può essere invocato solamente a fronte del buon esito dell'autenticazione del firmatario. In tale contesto la transazione di autenticazione del Firmatario e l'inserimento nel campo firma della firma di quest'ultimo rappresentano momenti unici.

e. È collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati. La soluzione proposta, grazie al ricorso a meccanismi crittografici di firma (chiavi asimmetriche), assicura l'integrità dei dati sottoscritti.

2. Sottoscrizione, trasmissione ed archiviazione di un documento informatico

2.1 A livello operativo, la soluzione tecnologica di cui si avvale la Compagnia consente al Titolare di:

- visualizzare il documento da firmare;
- leggere e controllare il documento da firmare;
- firmare il documento attraverso la tecnologia sopra descritta.

A fronte della sottoscrizione, il documento assume caratteristiche informatiche che ne garantiscono la integrità e la immutabilità.

2.2 Il documento informatico sottoscritto con Firma Elettronica Avanzata Device Fingerprint viene trasmesso al Titolare mediante posta elettronica all'indirizzo indicato dal Titolare nel Modulo di Adesione al Processo Digitale; tale indicazione può ovviamente essere in seguito modificata nei modi messi a disposizione della Compagnia.

Il Titolare che si avvale della possibilità di ricevere la copia dei documenti mediante posta elettronica, deve sapere:

- che la sicurezza nella trasmissione dei documenti dipende principalmente dai sistemi di protezione informatica installati sul computer o su altro dispositivo utilizzato dal Titolare per la ricezione e apertura dei messaggi di posta elettronica;
- che i documenti sono trasmessi dalla Compagnia in formato PDF/A;
- che l'indirizzo di posta elettronica su cui il Titolare chiede che i documenti siano inviati deve essere disponibile solo a persone che possano legittimamente accedere ai documenti trasmessi dalla Compagnia su tale indirizzo. Pertanto, l'indicazione dell'indirizzo di posta elettronica è affidata alla precisione e alla responsabilità del Titolare.

La Compagnia non assume alcuna responsabilità per l'eventuale uso fraudolento della posta elettronica, della rete di collegamento a internet o del terminale del Titolare, nonché per le discordanze tra comunicazioni ricevute e quelle spedite anche se dovute a virus, bug o trojan (ovvero altra procedura informatica capace di alterare dati elettronici e comunicazioni informatiche) riconoscendo pieno valore probatorio al testo registrato elettronicamente dalla Compagnia.

Le comunicazioni inviate con la posta elettronica si riterranno conoscibili e conosciute dal Titolare dal momento in cui verranno indirizzate dalla Compagnia nel server di posta elettronica dell'Internet Service Provider utilizzato dal Titolare.

Nel solo caso dell'invio del documento digitale di polizza, il Titolare sarà tenuto a confermare l'avvenuta ricezione del documento mediante un apposito collegamento ipertestuale. La Compagnia non assume alcuna responsabilità per la mancata o tardiva ricezione delle comunicazioni dovute alle tempistiche, condizioni e modalità operative dell'Internet Service Provider utilizzato dal Titolare, ovvero a qualsiasi problema di trasmissione e di natura informatica quali i virus, bug o trojan, indisponibilità del server dell'Internet Service Provider utilizzato dal Titolare, attacchi di hackers, indisponibilità delle linee telefoniche per lavori di manutenzione, scioperi degli operatori telefonici e dei fornitori di servizi di posta elettronica ed Internet.

2.3 I documenti informatici sottoscritti con Firma Elettronica Avanzata Device Fingerprint dal Titolare vengono inviati al sistema di conservazione a norma una volta concluso il processo di sottoscrizione, garantendone così l'integrità, l'immutabilità e la validità nel lungo periodo. I documenti vengono memorizzati su un idoneo supporto informatico che ne permette la conservazione per la durata definita dalla legge. Periodiche verifiche sull'integrità e la leggibilità dei documenti vengono svolte sul sistema di conservazione al fine di garantire un alto livello di affidabilità e di qualità del servizio.

Tutti i documenti restano disponibili sul sistema di conservazione, al quale possono accedere solo alcuni specifici operatori autorizzati, appartenenti al personale della Compagnia.

Il Titolare può richiedere in ogni momento un duplicato informatico o una copia cartacea del documento informatico da lui sottoscritto per il periodo in cui la Compagnia è tenuta a conservare la documentazione così sottoscritta.

3. Accettazione e revoca all'utilizzo della Firma Elettronica Avanzata Device Fingerprint

3.1 Il Titolare può avvalersi della Firma Elettronica Avanzata Device Fingerprint (con valore di firma elettronica avanzata) previa accettazione delle presenti "Condizioni Generali di Servizio". Il Titolare può chiedere in ogni momento, gratuitamente, una copia della suddetta dichiarazione di accettazione da lui firmata, contestualmente o successivamente al momento della firma inoltrando richiesta alla casella mail generalitalia@pec.generaligroup.com.

3.2 Il Titolare ha la facoltà, in qualsiasi momento, di revocare il consenso all'utilizzo della Firma Elettronica Avanzata Device Fingerprint mediante richiesta inoltrata alla Compagnia e di richiedere il ripristino dell'ordinario sistema cartaceo di sottoscrizione e consegna dei documenti. In tal caso, la Compagnia provvederà a disattivare la modalità di firma una volta ricevuta la comunicazione di revoca.

3.3 La Compagnia per motivi tecnici, di sicurezza o di forza maggiore può in ogni momento sospendere la possibilità per il Titolare di utilizzare la Firma Elettronica Avanzata Device Fingerprint, salvaguardandone il pregresso.

4. Informazioni riguardanti la polizza assicurativa

4.1 La Compagnia, conformemente alla normativa vigente, ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile da danno a terzi ai sensi del D.P.C.M. 22.02.2013.