

NOTA INFORMATIVA SULLA FIRMA GRAFOMETRICA

Documento predisposto da Reale Mutua Assicurazioni ai sensi dell'articolo 57, commi 1 e 3, del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22/02/2013, contenente le regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali (di seguito "Decreto Regole Tecniche"), pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 117 del 21/05/2013, attuativo del Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo n. 82 del 07/03/2005, di seguito "CAD")

1. INFORMAZIONI GENERALI

(Decreto Regole Tecniche, art. 57 comma 1, lettere b, c)

1.1. La firma grafometrica

Nell'ambito delle iniziative volte ad innovare e a migliorare l'efficienza dei propri processi, oltre che ad arricchire la gamma delle opportunità offerte alla propria clientela, Reale Mutua Assicurazioni (di seguito "Reale Mutua" o la "Compagnia") ha introdotto una nuova modalità di firma dei contratti di assicurazione e dei documenti ad essi collegati basata su una soluzione informatica che consente di sottoscrivere i documenti in formato elettronico, con l'obiettivo di ridurre e, ove possibile, eliminare nel corso del tempo l'uso della carta.

La sottoscrizione dei predetti documenti avviene mediante l'utilizzo della firma grafometrica, che consiste in una firma elettronica apposta dal cliente attraverso uno stilo elettronico (una *pen drive*, vale a dire una sorta di penna elettronica), azionato direttamente dalla sua mano analogamente a quanto accade con una tradizionale penna ad inchiostro, sulla superficie sensibile di un dispositivo di firma. Tale dispositivo è costituito da una tavoletta grafica (*tablet* o apparecchio analogo) dotata di uno schermo in grado di rilevare l'immagine del segno grafico della firma apposta dal cliente mediante lo stilo elettronico e di rilevare contestualmente anche i dati biometrici della firma del cliente. Tali dati biometrici vengono associati al documento informatico riprodotto sullo schermo della tavoletta.

I dati biometrici sono i dati, ricavati dalle caratteristiche biometriche comportamentali del cliente, rilevati dal dispositivo di firma al momento dell'apposizione della firma grafometrica e consistono in: pressione, accelerazione, ritmo, velocità, movimento.

Il documento recante la sottoscrizione con la firma grafometrica e i dati biometrici del cliente viene memorizzato attraverso un programma informatico che rende imm modificabile il documento così sottoscritto e indecifrabili i dati biometrici.

Conclusa l'operazione di sottoscrizione, viene avviato il processo di conservazione del documento informatico sottoscritto, conformemente alla normativa vigente.

La firma grafometrica e l'intero servizio di firma elettronica avanzata sono resi disponibili al cliente da Reale Mutua, ai sensi dell'art. 55, comma 2, lett. a) del Decreto Regole Tecniche. Reale Mutua si è rivolta ad una primaria società informatica che – ai sensi dell'art. 55, comma 2, lett. b) del Decreto Regole Tecniche – realizza la soluzione di firma grafometrica con valore di firma elettronica avanzata e che dispone altresì della qualifica di *Certification Authority* ai sensi della normativa vigente.

1.2 I documenti che possono essere sottoscritti con la firma grafometrica

La firma grafometrica consentirà al cliente di sottoscrivere i contratti di assicurazione (polizze) ed i documenti ad essi collegati per i quali la Compagnia avrà reso, nel corso del tempo, disponibile tale servizio. L'utilizzo della firma grafometrica sarà possibile in modo graduale, aumentando progressivamente nel tempo le tipologie di documenti sottoscrivibili dal cliente con questa nuova modalità di firma.

1.3 Il processo di sottoscrizione

Il servizio di firma grafometrica consente al cliente di:

- visualizzare e leggere il documento sullo schermo del dispositivo di firma;
- sottoscrivere il documento direttamente sul dispositivo di firma con uno stilo elettronico, analogamente alla sottoscrizione tradizionale mediante una penna ad inchiostro su di un documento cartaceo

Al termine dell'operazione di sottoscrizione, il documento informatico assume caratteristiche tecniche che ne garantiscono l'integrità e l'immodificabilità.

1.4 La consegna del documento informatico sottoscritto

Il documento informatico è consegnato al cliente che lo ha sottoscritto rendendolo disponibile, in formato *pdf* scaricabile, nell'area riservata del sito internet di Reale Mutua, all'indirizzo www.realemutua.it. Il cliente potrà accedere all'area riservata del sito internet della Compagnia direttamente tramite il collegamento (*link*) inviatogli dalla Compagnia all'indirizzo di posta elettronica indicato dal cliente nel modulo di adesione. Naturalmente, il cliente nel corso del tempo potrà variare l'indirizzo di posta elettronica, e comunicare il nuovo indirizzo alla Compagnia.

All'area riservata del sito internet il cliente potrà accedere tramite credenziali di accesso personali.

Al momento della sottoscrizione del contratto di assicurazione, il cliente potrà richiedere il rilascio di una copia cartacea dei documenti sottoscritti. In qualunque momento potrà richiedere un duplicato informatico o una copia cartacea del documento informatico sottoscritto, per tutto il periodo in cui la Compagnia è tenuta per legge a conservare la documentazione sottoscritta.

1.5 La conservazione a norma dei documenti informatici sottoscritti dal contraente

I documenti informatici ai quali è stata apposta la firma grafometrica vengono inviati ad un soggetto terzo (abilitato a svolgere il servizio di conservazione dei documenti informatici) per la conservazione



conforme alla normativa vigente, disciplinata nel CAD e nelle norme attuative (in particolare, il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3/12/2013, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 59 del 12/03/2014). La conservazione ha lo scopo di conferire al documento informatico le caratteristiche di immodificabilità, autenticità, integrità affidabilità, leggibilità e reperibilità, tramite la memorizzazione dei documenti informatici su di un idoneo supporto informatico che ne permette la conservazione per la durata prevista dalla legge.

Una volta concluso il processo di sottoscrizione del contratto di assicurazione e degli altri documenti ad esso collegati, il documento informatico è inviato da Reale Mutua al conservatore, che appone la firma digitale ai documenti informatici in fase di archiviazione.

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

2. La dichiarazione di accettazione dell'utilizzo della firma grafometrica

(Decreto Regole Tecniche, art. 57 comma 1, lettere b, c, d)

L'utilizzo della firma grafometrica con valore di firma elettronica avanzata può avvenire solo successivamente all'esplicita accettazione, da parte del cliente, di avvalersi di tale modalità di firma.

Tale accettazione è espressa in una specifica dichiarazione, contenuta in un modulo di adesione che la Compagnia o l'intermediario da essa incaricato sottopone al cliente (unitamente alle condizioni generali del servizio e dell'informativa sul trattamento dei dati personali), e da questi appositamente sottoscritta. Al momento della sua sottoscrizione, copia di tale modulo di adesione è rilasciata al cliente, che potrà comunque chiedere – alla Compagnia o all'intermediario a cui aveva presentato il modulo di adesione (o ad altro intermediario indicatogli dalla Compagnia) – in qualunque momento il rilascio di una ulteriore copia.

In qualunque momento l'accettazione potrà essere liberamente revocata dal cliente, che potrà quindi tornare a sottoscrivere i successivi contratti di assicurazione con la tradizionale firma autografa apposta sui documenti cartacei.

Il modulo di adesione contenente la dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio di firma elettronica avanzata e copia del documento di riconoscimento con cui è avvenuto l'identificazione del cliente saranno conservati dalla Compagnia per almeno venti anni, come previsto dal Decreto Regole Tecniche.

L'adesione al servizio di firma elettronica avanzata non esclude la possibilità di richiedere, in qualunque momento, di sottoscrivere i documenti in formato cartaceo con firma autografa tradizionale.

3. Caratteristiche del sistema di firma grafometrica

(Decreto Regole Tecniche, art. 57 comma 1, lettere e, f)

Il dispositivo di acquisizione della firma grafometrica è uno strumento che consente di rilevare i dati biometrici del cliente, successivamente alla dichiarazione di accettazione del servizio di firma elettronica espressamente sottoscritta dal cliente.



La firma del cliente viene racchiusa e sigillata elettronicamente all'interno del documento informatico, attraverso programmi informatici idonei a garantire la *privacy* e la sicurezza informatica richieste dal legislatore. In tal modo la Compagnia potrà visualizzare esclusivamente il segno grafico (l'immagine) della firma del cliente, senza poter disporre dei dati biometrici, in quanto resi indecifrabili dai suddetti programmi informatici.

La cifratura dei dati biometrici è assicurata da un meccanismo di cifratura standard costituito da una coppia di chiavi asimmetriche crittografiche, di cui una pubblica ed una privata. Di esse, solo la parte pubblica è nella disponibilità della Compagnia, che la custodisce secondo rigorose procedure di sicurezza. La parte privata, necessaria per la decifrazione dei dati biometrici, è invece nella disponibilità di un soggetto terzo (una società informatica qualificata dall'Agenzia per l'Italia Digitale come *Certification Authority*). Allo scopo di garantire il massimo livello di sicurezza al cliente, l'attivazione della chiave privata richiede il ricorso a credenziali di accesso in possesso della Compagnia, custodite secondo rigorose procedure interne, nella piena osservanza delle disposizioni del Garante della Privacy. In tal modo, nessuno dei soggetti è da solo in grado di accedere ai dati biometrici del cliente.

La conservazione dei dati biometrici della firma da parte della Compagnia è necessaria per attribuire alla firma grafometrica il valore di una firma elettronica avanzata, e quindi per attribuire al contratto di assicurazione così sottoscritto l'efficacia legale prevista dall'art. 2702 del codice civile, ovvero lo stesso valore legale di un contratto di assicurazione sottoscritto con firma autografa tradizionale.

I documenti che il cliente sottoscrive con la firma grafometrica messa a disposizione dalla Compagnia sono pertanto documenti informatici che posseggono lo stesso valore legale dei corrispondenti documenti cartacei sottoscritti con firma autografa tradizionale. Sul piano tecnico, soddisfano i requisiti di sicurezza definiti dalla normativa vigente ed integrano le caratteristiche che debbono essere garantite da una firma elettronica avanzata (come previsto dall'art. 56, comma 1, del Decreto Regole Tecniche), che di seguito elenchiamo:

- identificazione del firmatario del documento: il cliente che intende sottoscrivere i contratti di assicurazione con la firma grafometrica è identificato tramite un idoneo documento di riconoscimento, di cui la Compagnia deve conservare copia per almeno venti anni (art. 57, comma 1, lett. *b* del Decreto Regole Tecniche);
- connessione univoca della firma al firmatario: la sottoscrizione del cliente (la cui identità è stata previamente verificata) avviene davanti all'intermediario (o ad altro soggetto da questi incaricato) che rappresenta la Compagnia o, laddove sia previsto dai processi di vendita della Compagnia, davanti a personale della stessa Compagnia;
- controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i dati biometrici eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima: i programmi e i dispositivi informatici utilizzati permettono di registrare tutte le caratteristiche comportamentali specifiche del firmatario, rendendo ancora più certa l'attribuzione della firma a colui che risulta essere firmatario. La procedura di registrazione dei dati biometrici consente di visualizzare, anche a distanza di tempo, la firma apposta sul documento informatico e, se necessario o se disposto dalle Autorità, di poterla confrontare con altre firme apposte dallo stesso firmatario;
- possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma: il programma informatico utilizzato permette di applicare al documento informatico sottoscritto un'impronta informatica (*hash*), al momento dell'apposizione della firma. Il controllo della corrispondenza tra tale impronta (sigillata all'interno della firma apposta nel documento informatico) e un'impronta ricalcolata successivamente consente di verificare che il documento informatico non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;



- possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto: il servizio di firma elettronica avanzata adottato da Reale Mutua consente al cliente di visualizzare il documento da firmare sull'apposito schermo della tavoletta grafica, dotata di caratteristiche dimensionali e delle apposite funzioni di posizionamento e ingrandimento idonee a permettere un'agevole leggibilità del documento. Il documento informatico – in formato *pdf* – è poi consegnato al contraente rendendolo disponibile nell'area riservata del sito internet della Compagnia, cui il cliente potrà accedere tramite le credenziali di accesso personali. Egli potrà inoltre richiedere, al momento della sottoscrizione, copia cartacea del documento informatico originale recante la sua sottoscrizione con firma grafometrica;
- individuazione del soggetto che eroga la soluzione di firma grafometrica: Reale Mutua eroga la soluzione di firma grafometrica, realizzata da un soggetto terzo qualificato in base alla normativa vigente (art. 55, comma 2, lettera *b* del Decreto Regole Tecniche), che fornisce una soluzione di firma grafometrica conforme alle prescrizioni dell'art. 56 del Decreto Regole Tecniche e dotata delle caratteristiche tecniche idonee a soddisfare i requisiti previsti dal CAD per l'acquisizione del valore di firma elettronica avanzata;
- assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati: i documenti informatici (in formato *pdf*), dopo essere stati sottoscritti dal contraente, vengono "chiusi" dall'intermediario e resi imm modificabili tramite l'emissione di un certificato digitale da parte del soggetto terzo che realizza la soluzione di firma elettronica avanzata. I documenti informatici sono poi inviati ad un soggetto terzo per la conservazione a norma, e nella fase di archiviazione è ad essi apposta una firma digitale da parte del responsabile della conservazione;
- connessione univoca della firma al firmatario: è assicurata dall'associazione dei dati biometrici della firma con un'impronta informatica, calcolata e verificabile a posteriori, che identifica in modo univoco il documento che il contraente ha sottoscritto. La protezione dei dati biometrici è garantita da una cifratura a coppia di chiavi crittografiche asimmetriche, di cui una pubblica e una privata. La chiave pubblica, custodita secondo rigorose procedure di sicurezza, è nella disponibilità della Compagnia, mentre la chiave privata, necessaria per la decifrazione dei dati biometrici, è invece nella disponibilità di un soggetto terzo (una società informatica qualificata dall'Agenzia per l'Italia Digitale come *Certification Authority*). Allo scopo di garantire il massimo livello di sicurezza al cliente, l'attivazione della chiave privata richiede il ricorso a credenziali di accesso in possesso della Compagnia, custodite secondo rigorose procedure interne, nella piena osservanza delle disposizioni del Garante della Privacy. In tal modo, nessuno dei soggetti è da solo in grado di accedere ai dati biometrici del cliente.

4. Informazioni riguardanti la copertura assicurativa

(Decreto Regole Tecniche, art. 57, comma 3)

In conformità alla normativa vigente, Reale Mutua ha stipulato con una primaria Compagnia assicuratrice una polizza assicurativa di responsabilità civile a tutela dei danni eventualmente cagionati a terzi per problemi tecnici derivanti dall'utilizzo della firma grafometrica.

