



## CARATTERISTICHE TECNICHE E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PROCEDURA FEA DI TUA ASSICURAZIONI S.P.A.

### **PREMESSA**

TUA Assicurazioni (di seguito anche "TUA"), nell'ambito del progetto di dematerializzazione documentale ha deciso di proporre ai propri Clienti la sottoscrizione dei contratti assicurativi e della relativa documentazione tramite firma elettronica avanzata.

TUA, con l'introduzione di tale iniziativa, intende perseguire la semplificazione e la velocizzazione dei rapporti intercorrenti con la propria clientela.

A tal proposito, TUA ha sviluppato una procedura di sottoscrizione dei "documenti informatici" assicurativi tramite firma elettronica avanzata resa possibile sulla base della raccolta, gestione e corretta conservazione dei dati biometrici del Cliente che sottoscrive tali documenti, operazione che deve avvenire previa rigorosa osservanza della normativa in materia.

### **DEFINIZIONI**

I termini utilizzati nel presente documento "Caratteristiche tecniche e Condizioni di Utilizzo della procedura FEA di TUA" fanno riferimento a quanto riportato nel D.Lgs. del 7 marzo 2005, n.82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" Articolo 1 – Definizioni.

### **LICEITA' DELLA PROCEDURA FEA ADOTTATA DA TUA**

La procedura di sottoscrizione tramite firma elettronica avanzata adottata da TUA è conforme a quanto previsto dal D.Lgs. del 7 marzo 2005, n.82 "**Codice dell'Amministrazione Digitale**" e alle disposizioni contenute nel DPCM del 22 febbraio 2013 e prevede la raccolta e la conservazione, unitamente al documento sottoscritto, dei dati biometrici legati al comportamento di firma tenuto in fase di sottoscrizione e che permettono, successivamente, di verificare l'identità del sottoscrittore stesso. I documenti assicurativi specificatamente individuati da TUA e sottoscritti tramite firma elettronica avanzata sulla base della procedura qui descritta (c.d. procedura FEA) avranno pertanto la stessa efficacia giuridica e probatoria riconosciuta dal nostro ordinamento alle scritture private (art. 2702 del Codice Civile).

La sottoscrizione di documenti assicurativi da parte del Cliente tramite procedura FEA proposta dall'intermediario TUA, potrà essere effettuata solo dopo che il Cliente abbia espressamente accettato e dichiarato di aver ricevuto il modello relativo alle "**Caratteristiche tecniche e Condizioni di Utilizzo della procedura FEA di TUA Assicurazioni**", sottoscrivendo il "**Modulo di adesione alla procedura FEA di TUA**" presente nell'agenzia TUA prescelta dal Cliente stesso, opportunamente illustrato e comunicato dall'intermediario. Quest'ultimo provvederà ad assistere il Cliente che ha prescelto di sottoscrivere i documenti assicurativi tramite procedura FEA per ogni necessità eventualmente sorta e dovrà garantire la medesima cautela ed il rispetto della normativa e delle procedure anche ove operi fuori dai locali di agenzia.

Il Cliente potrà, in ogni momento del rapporto intercorrente con TUA, revocare la propria adesione alla procedura FEA tramite sottoscrizione ed inoltro del modello apposito predisposto da TUA.



Possono essere sottoscritti tramite procedura FEA i contratti assicurativi e le relative appendici tecnico – assuntive di variazione/precisazione, nonché documenti integrativi o ancillari al contratto di polizza stesso.

TUA precisa che la soluzione di firma elettronica avanzata predisposta per l'acquisizione di firma grafometrica è stata sviluppata dalla società Unimatica S.p.a. che eroga i propri servizi con processi certificati **ISO/IEC 27001** come certificato da CISQ/IMQ-CSQ, ente regolarmente autorizzato dalle norme vigenti in materia, con certificato IT-96545.

### **OPERATIVITA' DELLA PROCEDURA FEA ADOTTATA DA TUA**

La procedura FEA predisposta da TUA prevede l'acquisizione, la cifratura e la successiva conservazione dei dati biometrici legati al comportamento tenuto dal Cliente in fase di sottoscrizione (c.d. "dati grafometrici") unitamente al "documento informatico" assicurativo generato in agenzia e oggetto della sottoscrizione. La procedura FEA TUA, che prevede la cooperazione del Cliente e richiede la sua consapevole partecipazione durante la fase di raccolta della sua firma autografa (trattandosi di un c.d sistema biometrico interattivo o partecipativo), può essere adottata per la sottoscrizione dei documenti emessi presso l'agenzia TUA, eventuali sub agenzie o "fuori sede".

L'apposizione della "**firma grafometrica**" da parte del Cliente avviene mediante l'utilizzo di una tavoletta grafica collegata ad un personal computer o altro strumento informatico equipollente (es. tablet) dotato di schermo sensibile al tatto che consente di apporre la propria firma, in modalità "elettronica", analogamente a quanto avviene per l'apposizione di una firma autografa tradizionale. La procedura prevede livelli di sicurezza tali da garantire la massima protezione dei dati biometrici acquisiti.

Il "**documento informatico**" assicurativo così sottoscritto ed acquisito viene conservato mantenendo nel tempo tutti gli elementi idonei a verificarne, in caso di successiva richiesta, la sua validità ed integrità e garantendo inoltre, che il "**documento informatico**" assicurativo sia stato effettivamente sottoscritto dal Cliente opportunamente identificato.

La procedura di sottoscrizione dei "**documenti informatici**" assicurativi di TUA può essere così rappresentata:

1. presso l'Agenzia TUA prescelta il Cliente richiede l'emissione di una polizza e/o di un'appendice ad un contratto di assicurazione già in essere;
2. l'intermediario Agente o persona da lui designata, purché abilitata all'attività di intermediazione, identifica il Cliente tramite idoneo documento identificativo valido, del quale acquisisce copia, ed emette il "**documento informatico**" assicurativo richiesto;
3. il "**documento informatico**" assicurativo richiesto viene visualizzato sul monitor del personal computer, sulla tavoletta ad esso collegato oppure su **tablet** ed il Cliente ne prende opportunamente visione;
4. il Cliente appone la propria firma autografa nei punti di firma evidenziati su tavoletta oppure su **tablet** con i quali vengono registrati i dati grafometrici della sua firma;



5. contestualmente l'intermediario Agente, o la persona da lui designata purché abilitata all'attività di intermediazione, seguirà la fase di apposizione della firma da parte del Cliente. Nessuna interazione nel processo di firma del Cliente sarà consentita all'intermediario Agente o alla persona da lui designata purché abilitata all'attività di intermediazione;
6. il Cliente ha la possibilità di visionare la firma da lui apposta sul “**documento informatico**” assicurativo emesso prima di confermare la sottoscrizione ed ha la facoltà di annullare o ripetere l'intera procedura FEA;
7. contestualmente all'apposizione della firma autografa da parte del Cliente, il *software* dedicato alla procedura FEA provvede a cifrare i dati biometrici del Cliente utilizzando una “**chiave**” asimmetrica, creando inoltre una connessione univoca tra la firma apposta e il “**documento informatico**” assicurativo sottoscritto. In quest'ultimo sono quindi inclusi sia i dati grafometrici “**statici**”, cioè il tratto grafico, che “**dinamici**”, ovvero i dati di pressione, velocità, accelerazione, ritmo e movimento aereo. A conclusione della procedura il predetto “**documento informatico**” viene sottoscritto con l'apposizione di una firma digitale qualificata di TUA.
8. la procedura FEA si conclude con l'inoltro del “**documento informatico**” assicurativo sottoscritto come sopra definito in conservazione a norma.

TUA e l'outsourcer incaricato della conservazione sostitutiva garantiscono al Cliente che l'accesso agli atti viene permesso a terze parti solamente se nominate dall'Autorità Giudiziaria.

L'accettazione da parte del Cliente di utilizzare la procedura FEA di TUA non preclude la possibilità di poter continuare a sottoscrivere i propri “**documenti**” assicurativi cartacei in maniera tradizionale apponendo la propria firma autografa. Inoltre, è sua facoltà richiedere ed ottenere copia cartacea dei documenti già sottoscritti tramite l'utilizzo della procedura FEA

Quanto sottoscritto dal Cliente riguardo le “**Caratteristiche tecniche e Condizioni di Utilizzo della procedura FEA di TUA**”, la “**Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs 196/2003**” e il “**Modulo di adesione/revoca alla procedura FEA di TUA**”, unitamente al documento d'identità da lui fornito, saranno oggetto di conservazione da parte di TUA per un periodo di 20 (venti) anni durante il quale quest'ultima ne garantirà la disponibilità, l'integrità, la leggibilità e l'autenticità.

Al momento della sottoscrizione, TUA fornirà al Cliente copia integrale della documentazione in formato digitale di cui al precedente paragrafo, fermo restando la facoltà per quest'ultimo di poterne ottenere ulteriore copia cartacea facendone richiesta al proprio Intermediario di riferimento oppure al Servizio Clienti della Compagnia.

Tutte le informazioni relative alla procedura di sottoscrizione elettronica descritta sono tenute sempre aggiornate e disponibili sul sito di TUA all'indirizzo internet: [www.tuaassicurazioni.it](http://www.tuaassicurazioni.it).



## GARANZIE PER IL CLIENTE TUA

### Obbligo di collegare univocamente la firma apposta dal Cliente al “documento informatico” assicurativo sottoscritto.

La procedura FEA di TUA è opportunamente predisposta al fine di collegare in maniera univoca la firma autografa del Cliente a quest'ultimo, nonché al “**documento informatico**” assicurativo da lui richiesto.

Fermo restando il controllo che il Cliente può esercitare sul “**documento informatico**” assicurativo da lui richiesto tramite visualizzazione dello stesso su monitor / **tablet** prima della sottoscrizione e quindi sulla conseguente acquisizione dei suoi dati biometrici “statici” e “dinamici”, la procedura FEA TUA prevede quanto segue:

- la generazione di una “impronta informatica” c.d. “**hash**”, ovvero di una stringa composta da numeri e lettere, relativo al “**documento informatico**” assicurativo emesso, prima che il Cliente provveda ad apporre la sua firma autografa sul monitor / **tablet**; tale impronta costituirà un elemento univoco di identificazione del suddetto documento;
- dopo l'apposizione da parte del Cliente della propria firma autografa negli appositi spazi del documento visualizzati sul monitor del PC / **tablet** / **tavoletta collegata al PC**, la procedura FEA provvede alla cifratura dei dati biometrici sia “**statici**” che “**dinamici**” di detta firma in connessione univoca all'impronta del documento ottenuta in precedenza, generando una struttura dati (c.d. “**vettore grafometrico**” che è inserita all'interno del documento stesso.

La gestione dei dati e la loro memorizzazione nel “vettore grafometrico” sono protetti mediante l'utilizzo delle seguenti tecnologie:

- crittografia simmetrica standard AES con chiave a 256 bit segreta per la posizione dei dati;
  - RSA 2048 bit con chiave privata detenuta da una terza parte per la cifratura della chiave AES;
  - firma tecnica del documento PDF con firma PADES
- la cifratura del vettore grafometrico garantisce che esso possa essere decodificato esclusivamente tramite una chiave (detta “**chiave privata**”) custodita presso un soggetto terzo rispetto a TUA. Si precisa che detto soggetto terzo, detentore della “chiave privata” è il notaio Eugenio Stucchi, con studio in Torino, in via dei Mercanti 2.

Il sistema di cifratura adottato dalla procedura FEA TUA garantisce che il blob di firma sia collegato unicamente al “**documento informatico**” assicurativo sottoscritto in origine dal Cliente e non consente che esso possa essere nuovamente utilizzato per un altro documento.

Qualora si renda necessario verificare per mezzo di perizia grafologica l'autenticità della firma del Cliente (esclusivamente su richiesta dell'Autorità Giudiziaria) il “**documento informatico**”



assicurativo sarà reso disponibile dal conservatore nominato da TUA alla terza parte fidata che amministra la chiave privata per verificare l'integrità e autenticità del documento e la corrispondenza della relativa firma apposta.

### **Garanzie di integrità e immutabilità del documento sottoscritto**

La procedura FEA di TUA garantisce l'assoluta integrità ed immutabilità del “**documento informatico**” assicurativo sottoscritto dal Cliente tramite la rappresentazione numerica dello stesso successiva all'apposizione dei dati di firma ed all'inserimento della firma digitale di TUA.

Ogni “**documento informatico**” assicurativo creato con la procedura FEA di TUA è prodotto in formato ISO PDF/A.

Si evidenzia che qualsiasi alterazione apportata al documento oggetto di firma grafometrica dopo la chiusura con firma digitale di TUA, è facilmente verificabile mediante un comune programma di lettura di documenti quale **Adobe Acrobat Reader**.

Ogni “**documento informatico**” assicurativo emesso viene inoltrato da TUA in “**conservazione a norma**”, nel pieno rispetto delle norme in merito previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale. Tale documento così conservato può essere recuperato, consultato, stampato durante tutto il periodo in cui resta in “**conservazione sostitutiva**”.

Il “**documento informatico**” assicurativo generato con la procedura FEA di TUA risulta pertanto “immutabile” e non consente alcun tipo di modifica del suo contenuto e di quanto in esso rappresentato.

Nell'interesse del Cliente e in ottemperanza a quanto previsto dal comma 2 dell'art. 57 del DPCM 22 febbraio 2013, la TUA si è dotata di un'adeguata copertura assicurativa per la responsabilità civile rilasciata da **ACE EUROPEAN GROUP Ltd**, numero ITFINB19006 rilasciata il 15 Luglio 2015, per un massimale di Euro 500.000,00 per periodo di assicurazione e Euro 500,00 per reclamante.

### **Massima sicurezza per il Cliente garantita dalla procedura FEA di TUA per la raccolta della firma grafometrica.**

La procedura FEA di TUA per la raccolta della firma grafometrica del Cliente tramite **tavoletta collegata al PC / tablet** utilizza una tecnologia idonea a rilevare una serie di parametri biometrici comportamentali individuali espressi dal Cliente al momento dell'apposizione della sua firma autografa. Tali parametri consistono nella rilevazione di:

- posizione della penna sul piano di scrittura (coordinate x,y)
- pressione della penna sul piano
- tempo correlato a ciascun istante di rilevazione
- salti in volo (tratti in cui la penna viene sollevata e si distacca dalla tavoletta oppure dal tablet durante l'apposizione della firma)



Questi parametri primari consentono il calcolo in fase di analisi della firma di parametri derivati utili alla perizia grafologica, quali:

- velocità (orizzontale e verticale)
- accelerazione (orizzontale e verticale)
- ritmo del gesto di firma (tempi legati ai singoli tratti della scrittura)

La procedura FEA di TUA garantisce al Cliente la massima sicurezza riguardo il processo di raccolta della sua firma autografa stante l'adozione di una tecnologia avanzata. Quest'ultima prevede in particolare:

- l'utilizzo di sistemi di gestione della tavoletta o del tablet che proteggono da eventuali manomissioni della procedura bloccandone l'utilizzo;
- l'utilizzo di un sistema di cifratura dei dati inerenti la firma apposta che consente l'interpretazione degli stessi esclusivamente utilizzando la soluzione software adottata;
- l'utilizzo di più livelli di cifratura che elevano al massimo il grado di sicurezza dei dati grafometrici trattati;
- completa distruzione alla fine del processo di raccolta della firma autografa del Cliente dei dati temporanei
- possibilità per il Cliente di visionare ogni parte del “documento informatico” assicurativo da lui richiesto con chiara identificazione degli spazi ove apporre la firma con relativa conferma della stessa;
- possibilità per il Cliente di annullare la raccolta della sua firma autografa in sede di richiesta di conferma, anche se già apposte tutte le firme previste.