

Domande frequenti sull'uso della firma elettronica avanzata

Di cosa si tratta?

La Firma Elettronica Avanzata (di seguito abbreviata in F.E.A.) assolve alle stesse funzioni della firma autografa: identifica chi ha firmato e stabilisce una connessione tra firmatario e documento firmato.

L'uso della F.E.A. garantisce i vantaggi della dematerializzazione del cartaceo e insieme assicura le garanzie legali costituendo quindi prova della delle dichiarazioni di chi l'ha apposta (articolo 21 del Codice dell'Amministrazione Digitale, articolo 2702 del codice civile).

La F.E.A. ha quindi valore legale?

La F.E.A. ha valore legale secondo quanto sancito dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005 e successive modificazioni ed integrazioni) se il documento viene sottoscritto nel rispetto delle caratteristiche tecniche che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'impossibilità di modifica del documento stesso. TUA Assicurazioni adotta tecnologie che rispettano tali standard prima dell'utilizzo del servizio. Il Cliente ha la possibilità di conoscere le caratteristiche del servizio stesso tramite la dettagliata documentazione fornita da TUA Assicurazioni nel presente documento.

Cos'è la F.E.A. con O.T.P. (One Time Password ossia password usata una sola volta)?

È un particolare tipo di Firma Elettronica Avanzata basata sull'uso di una password che viene generata al momento di firmare e che il firmatario utilizza per apporre la firma. TUA Assicurazioni si avvale di una tecnologia ormai molto diffusa che si basa sull'utilizzo del telefono cellulare del firmatario. Il numero di telefono che viene usato per la firma è quello dichiarato dal Contraente (o dal suo Rappresentante Legale) all'intermediario assicurativo o ad un suo impiegato.

Come si firma con cellulare?

L'intermediario o un suo impiegato informano su come funziona la F.E.A. e chiedono conferma del cellulare da usare. Mostrano tutti i documenti da firmare. Nel caso più comune l'adesione ad un contratto necessita dell'apposizione di tre firme: la firma del contratto, l'eventuale accettazione di clausole contrattuali e la conferma relativa a dichiarazioni come la presa visione dell'informativa privacy o la consegna della nota informativa. Tra le dichiarazioni contrattuali rientra anche la conferma di visione dell'informativa F.E.A.

Per completare il contratto vanno apposte anche le firme sul documento di adeguatezza in cui l'intermediario ha riportato la valutazione sulla coerenza tra le garanzie offerte e le necessità del Cliente e sui consensi privacy. A seconda del tipo di contratto o operazione potranno presentarsi altre firme da apporre.

Mostrando i documenti da firmare, nei punti del documento dove deve essere apposta la firma, dovrà essere data conferma della volontà di firmare. Al termine della lettura e delle conferme sulle diverse firme apparirà anche un riepilogo delle firme che si stanno per apporre.

Dando una ultima conferma delle volontà di firmare verrà mostrata una password. Per l'apposizione è necessario utilizzare il proprio telefono cellulare chiamando il numero verde con il numero indicato in fase di sottoscrizione del contratto. Una voce guida richiederà la digitazione della password O.T.P. numerica di sicurezza, indicata al termine della fase di sottoscrizione. La password O.T.P. (One Time Password) è una password valida ed utilizzabile solo per quella specifica transazione.

In caso di errore?

L'operazione può essere annullata in qualunque fase del processo. Qualora il Contraente cambi idea riguardo all'utilizzo del servizio dopo aver concluso il processo di firma, il contratto può essere annullato, rimesso e firmato in modo tradizionale.

Dovrò firmare tutti i documenti relativi alla mia polizza o a nuove polizze TUA Assicurazioni sempre con la F.E.A.?

Assolutamente no. La Sua accettazione ad utilizzare il servizio verrà rinnovata ad ogni nuova emissione contrattuale, e potrà richiedere nuovi chiarimenti o procedere a firmare tramite una nuova adesione al servizio se ha chiaro il servizio e ne ha gradito l'utilizzo.

E' una procedura sicura? La mia firma potrà essere riutilizzata per firmare altri documenti?

TUA Assicurazioni si serve di TIM come Certification Authority. La soluzione informatica risponde ai più aggiornati standard nazionali e internazionali di sicurezza che assicurano l'inviolabilità dei documenti firmati. Non è possibile, nemmeno in linea teorica, riutilizzare la Sua firma per altri documenti in quanto la stessa è strettamente collegata alla disponibilità del suo numero e alla generazione di una nuova password O.T.P.

I dati del chiamante sono criptati all'interno del documento elettronico e non possono essere estratti ed applicati ad un altro documento. La natura stessa della tecnologia adottata da TUA Assicurazioni (password *che si usa una sola volta*) è garanzia di sicurezza per chi usa il servizio.

Inoltre nell'interesse del Cliente ed in ottemperanza a quanto previsto dal comma 2 dell'art. 57 del DPCM 22 febbraio 2013, è stata stipulata una polizza assicurativa per la responsabilità civile da danno a terzi cagionati da inadeguate soluzioni tecniche, derivanti dalla fornitura del servizio di Firma Elettronica Avanzata.

Di cosa ho bisogno per poter usare la F.E.A.?

Solo di un cellulare che possa essere considerato nella Sua disponibilità (in tale dizione è compreso anche un eventuale cellulare aziendale a lei assegnato) in modo che possa essere validamente associato alla polizza o alla variazione contrattuale che si sta concludendo. Fornire il numero di cellulare per la firma non permette all'agente o a TUA Assicurazioni altri utilizzi dello stesso se non limitati alla gestione di quella specifica sessione di firma.

Perché è conveniente per me usare la F.E.A.?

La F.E.A. è conveniente per diverse ragioni:

- molte meno firme da mettere: il contratto viene emesso in un'unica copia in luogo delle tre del contratto cartaceo;
- maggior comodità: un contratto può essere perfezionato anche se non si ha la possibilità di stamparlo;
- firma garantita non falsificabile;
- scelta ecologica: risparmio di carta, di toner e di energia;
- certezza di recepimento immediato del contratto completo negli archivi della Compagnia;
- garanzia della possibilità di fornire copie del contratto a terzi.