

## **NOTA INFORMATIVA SULLA FIRMA GRAFOMETRICA**

Documento predisposto ai sensi del DPCM 22-02-2013 "regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali", Art. 57 commi 1 e 3

### **Informazioni Generali**

Nel corso del 2015, in Sermetra Assistance Srl (di seguito, semplicemente "Sermetra") è stata introdotta un'innovativa soluzione informatica che consente alla clientela di sottoscrivere elettronicamente la documentazione contabile e contrattuale. Tale soluzione, di seguito denominata "**firma grafometrica**", si inquadra nel più ampio progetto di dematerializzazione dei processi contabili e gestionali con la progressiva sostituzione della documentazione cartacea con la documentazione digitale.

In sintesi, il servizio di firma grafometrica si basa sull'utilizzo in filiale di una tecnologia che permette di sottoscrivere la documentazione direttamente attraverso un tablet (tavoletta digitale) con una particolare tipologia di firma elettronica, riducendo/eliminando la necessità di stampare ordini e ricevute cartacee da conservare e/o consegnare ai clienti.

Il presente documento, contenente le informazioni relative alle caratteristiche del Servizio di firma elettronica avanzata ed alle tecnologie su cui questo si basa, è pubblicato sul sito internet di Sermetra come richiesto dalla normativa, risultando in tal modo sempre disponibile per i Clienti ed il pubblico in generale.

### **La firma grafometrica**

Si ottiene dalla registrazione delle caratteristiche dinamiche (ritmo, pressione, coordinate, ecc.) della firma che il cliente appone di suo pugno tramite una penna elettronica ed un tablet di firma. La soluzione di firma grafometrica adottata da Sermetra è riconducibile alla tipologia di *firma elettronica avanzata*, come da Decr. Pres. Cons. Min. del 22-02-2013 "regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali" pubblicato nella GU n. 117 del 21-05-2013 e garantisce quindi (cfr. DPCM 22-02-2013, art. 56, comma 1):

- a) l'identificazione del firmatario del documento
- b) la connessione univoca della firma al firmatario
- c) il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i dati biometrici eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima
- d) la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito
- e) modifiche dopo l'apposizione della firma
- f) la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto
- g) l'individuazione del soggetto di cui all'articolo 55, comma 2, lettera a) delle regole tecniche
- h) l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati
- i) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto.

I documenti che il Cliente sottoscrive con la firma grafometrica sono documenti informatici che:

- sul piano tecnico soddisfano i requisiti di sicurezza definiti dalla normativa vigente

Codice Mod	Descrizione	Revisione	Data	Codice Agente	Codice ID	Codice PROMO	Pagina
NI_FEA	Nota Informativa sulla Firma Grafometrica	Rev. 02	20.11.2015				1 di 4

- sul piano giuridico hanno lo stesso valore dei documenti cartacei sottoscritti con firma autografa.

In fase iniziale la firma grafometrica consentirà al cliente di sottoscrivere unicamente una serie di documenti quali, ad esempio, le informative precontrattuali imposte dalla normativa per l'intermediazione assicurativa. Successivamente l'operatività verrà estesa in modo graduale a tutti i documenti contrattuali relativamente ai rapporti con Sermetra.

### **Identificazione del firmatario**

L'intermediario assicurativo, prima della sottoscrizione dei documenti contrattuali, richiede espressamente l'adesione all'Utente al servizio di firma grafometrica tramite la sottoscrizione del Modulo di adesione alla FEA in formato elettronico. L'intermediario compila il suddetto Modulo identificando in modo certo il firmatario e richiedendo il relativo documento d'identità in corso di validità. Il documento d'identità viene acquisito otticamente e incluso nel Modulo di adesione FEA. L'utente appone la propria firma grafometrica per espresso consenso. Il documento informatico così formato è conservato a norma per 20 anni

### **Modalità di funzionamento del servizio di firma grafometrica**

Il servizio di firma grafometrica adottato da Sermetra consente al cliente, opportunamente supportato dall'operatore, di:

- visualizzare e controllare i dati informatici della disposizione sul tablet
- procedere con la sottoscrizione utilizzando gli appositi campi "firma" predisposti sulla tavoletta. L'effetto grafico sul tablet è del tutto simile a una classica firma olografa su carta
- una volta completata la firma:
  - accettare la sottoscrizione, premendo sul tablet un tasto di conferma con la penna elettronica
  - riproporre la firma, premendo sul tablet un tasto di cancellazione con la penna elettronica
  - annullare l'operazione di firma

Al termine delle operazioni di firma il documento assume caratteristiche tecniche ed informatiche che ne garantiscono integrità e non modificabilità.

Per quanto riguarda le modalità di consegna della documentazione al cliente si ricorda che essa avviene tramite invio all'indirizzo email comunicato dal cliente oppure, in caso di espressa richiesta dello stesso, con consegna del cartaceo direttamente presso i locali della dipendenza ove è stata richiesta l'adozione di questa modalità di sottoscrizione.

### **1. Modalità di adesione al servizio di firma grafometrica di Sermetra**

I clienti, per poter utilizzare il servizio di firma grafometrica, dovranno aderire ad un apposita informativa attraverso la quale richiedono espressamente di poter sottoscrivere con firma grafometrica tutta la documentazione per la quale Sermetra renderà possibile la sottoscrizione con detta modalità di firma (cfr. DPCM 22-02-2013, art. 57, comma 1, lettera a). I clienti che hanno aderito al servizio possono richiedere, in qualsiasi momento e gratuitamente, una copia del contratto di autorizzazione direttamente a Sermetra (cfr. DPCM 22-02-2013, art. 57, comma 1, lettera c). Con analoga modalità possono richiedere, in qualsiasi momento tramite

Codice Mod	Descrizione	Revisione	Data	Codice Agente	Codice ID	Codice PROMO	Pagina
NI_FEA	Nota Informativa sulla Firma Grafometrica	Rev. 02	20.11.2015				2 di 4

apposito modulo, la revoca della dichiarazione di accettazione tornando quindi ad operare con la tradizionale firma autografa su documentazione cartacea.

## **2. Caratteristiche del sistema di firma grafometrica adottato da Sermetra e delle tecnologie utilizzate** (cfr. DPCM 22-02-2013, art. 57, comma 1, lettere e, f)

### **TABLET DI FIRMA**

Sermetra utilizza, quale componente hardware, particolari tablet di firma con metodo di lettura a risonanza elettromagnetica che permettono di rilevare con precisione i valori biometrici del cliente che appone la firma. I tablet sono caratterizzati da un display TFT LCD a colori e da una apposita penna attraverso la quale il cliente sottoscrive il documento elettronico visualizzato sul display. La tavoletta mostra la firma in tempo reale mentre il cliente firma sul display, rendendo l'esperienza del tutto analoga alla scrittura su carta.

Il Tablet consente di:

- prendere visione del documento eseguendo, se necessario, lo "scroll" dello stesso
- sottoscrivere il documento e confermare la firma apposta
- cancellare la firma apposta per riproporne un'altra
- annullare l'operazione di firma

Le operazioni di cui sopra sono rese possibili attraverso l'utilizzo di una apposita penna elettronica e di appositi tasti funzione presenti sul display della tavoletta ed il firmatario mantiene sempre il controllo esclusivo del sistema di generazione della firma.

### **SISTEMA INFORMATICO DI FIRMA**

Il sistema di firma grafometrica garantisce la protezione dei dati biometrici che rendono riconducibile, in modo univoco, la firma apposta sul tablet al firmatario. La connessione tra il tablet di firma e la postazione di lavoro dell'operatore avviene in modalità protetta utilizzando un algoritmo AES a doppia chiave simmetrica scambiata attraverso un ulteriore algoritmo DIFFIE-HELLMAN.

La cifratura dei dati biometrici avviene tramite un certificato pubblico con chiave asimmetrica RSA 2048 bit ed algoritmo di cifratura SHA256.

Successivamente i dati vengono inglobati nel pdf insieme alla generazione di una firma PadES, attraverso l'applicazione di una firma digitale tecnica, basata su un ulteriore certificato con chiave privata ed algoritmo SHA256.

I dati biometrici non vengono in nessun modo memorizzati in chiaro, né dal tablet né dall'applicazione di firma. L'insieme dei valori biometrici viene inoltre connesso, in modo univoco ed indissolubile, al documento informatico visualizzato e sottoscritto dal Cliente, in modo che la stessa firma grafometrica non possa essere associata ad un altro documento. Inoltre, al fine di rendere imm modificabile l'intero documento firmato dal cliente, a chiusura di ogni transazione viene applicata una firma digitale qualificata.

Il documento digitale sottoscritto dal cliente viene memorizzato in formato PDFa1-a e firmato digitalmente in modalità PADES, in modo da soddisfare i requisiti normativi legati all'autoconsistenza, non modificabilità e leggibilità dello stesso. Al termine del processo di firma viene infine inviato presso un sistema di conservatoria digitale per la conservazione a norme di legge.

Codice Mod	Descrizione	Revisione	Data	Codice Agente	Codice ID	Codice PROMO	Pagina
NI_FEA	Nota Informativa sulla Firma Grafometrica	Rev. 02	20.11.2015				3 di 4

### GESTIONE DEI DATI BIOMETRICI

Sermetra non può in alcun modo accedere autonomamente ai dati biometrici di colui che ha firmato e quindi, la decifratura degli stessi, nei casi previsti dalla legge, potrà avvenire unicamente con il coinvolgimento di un soggetto terzo, specificamente incaricato da Sermetra che dovrà comunque seguire un rigoroso e dettagliato processo aziendale. Sono escluse quindi altre finalità di utilizzo delle informazioni biometriche, quali ad esempio l'identificazione e autenticazione del Cliente sulle procedure informatiche.

### CONSERVATORIA DIGITALE A NORMA DI LEGGE

La conservazione a norma è un processo che permette di archiviare in modo sicuro i documenti informatici sottoscritti dal Cliente affinché questi restino integri e risultino imm modificabili e leggibili nel tempo. A tal fine Sermetra utilizza un servizio di conservazione dei documenti informatici secondo le modalità definite dal Decr. Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale).

I documenti sottoscritti dal Cliente vengono inviati al sistema di conservazione una volta concluso il processo di sottoscrizione, garantendone così l'integrità, la non modificabilità e la validità nel lungo periodo. I documenti vengono sottoposti quindi al processo di marcatura temporale e memorizzati su idonei supporto informatici che ne permettono la conservazione per la durata definita dalla legge. Tutti i documenti restano disponibili sul sistema di conservazione, al quale possono accedere solo alcuni specifici operatori autorizzati, appartenenti al personale.

### **3. Informazioni riguardanti la copertura assicurativa** (cfr. DPCM 22-02-2013, art. 57, comma 2)

In conformità alla normativa vigente, Sermetra si è dotata di una copertura assicurativa per la responsabilità civile a tutela dei danni eventualmente cagionati a terzi per problemi tecnici derivanti dall'utilizzo della firma grafometrica.

Codice Mod	Descrizione	Revisione	Data	Codice Agente	Codice ID	Codice PROMO	Pagina
NI_FEA	Nota Informativa sulla Firma Grafometrica	Rev. 02	20.11.2015				4 di 4