



Europ Assistance Italia S.p.A.

Manuale Operativo Firma Elettronica

Europ Assistance Italia S.p.A.

Data: 2 novembre 2021

Europ Assistance Italia S.p.A.

Sede sociale, Direzione e Uffici: Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI) - Tel. 02.58.38.41 - www.europassistance.it
Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): EuropAssistanceltaliaSpA@pec.europassistance.it
Capitale Sociale Euro 12.000.000,00 i.v. - Rea 754519 - Partita IVA 01333550323 - Reg. Imp. Milano e C.F.: 80039790151
Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2/6/93 (Gazzetta Ufficiale del 1/7/93 N. 152) - Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

www.europassistance.it





SOMMARIO

Introduzione

- 1 Definizioni
 - 1.1 Definizioni riguardanti i soggetti
 - 1.2 Definizioni riguardanti gli acronimi e i termini utilizzati
- 2 Riferimenti normativi
- 3 Gli attori
 - 3.1 Soggetto che eroga la soluzione di FES
 - 3.1.1 Dati identificativi
 - 3.2 Soggetto che realizza la soluzione di FES
- 4 La firma FES
- 5 Valore giuridico della FES
 - 5.1 Limiti d'uso
 - 5.2 Caratteristiche del sistema di firma
- 5.3 Aggiornamento del sito internet
- 6 Adempimenti per il rispetto delle norme sulla Privacy
 - 6.1 Informazione dell'utente firmatario
- 7 La soluzione Intesi Group
 - 7.1 Elaborazione della richiesta
 - 7.2 Il software di firma
 - 7.3 Integrità del documento sottoscritto
- 8 Il processo di firma
- 9 Componenti di sicurezza

- 9.1 Server
- 10 Archiviazione e conservazione documenti
- 11 La gestione del contenzioso



INTRODUZIONE

Il presente documento è stato realizzato da Europ Assistance Italia S.p.A. in quanto erogatore di servizi di sottoscrizione di documento con Firma Elettronica Semplice (FES) integrata con certificati FES emessi da Intesi Group con verifica via One Time Password (OTP).

Benchè si sia in un contesto FES, il processo di emissione del certificato ha le stesse misure tecniche di sicurezza previste per un certificato Avanzato e/o Qualificato.

1 DEFINIZIONI

1.1 Definizioni riguardanti i soggetti

Soggetto	Illustrazione
Soggetti che erogano servizi di Firma Elettronica Semplice (Europ Assistance Italia S.p.A.)	Soggetti giuridici che erogano soluzioni di firma elettronica semplice al fine di utilizzarle nei rapporti intrattenuti con soggetti terzi per motivi istituzionali, societari o commerciali, realizzandole in proprio o anche avvalendosi di soluzioni realizzate dai soggetti che le realizzano come attività di impresa.
Soggetti realizzatori dei servizi di firma elettronica semplice (Intesi Group)	Soggetti giuridici che, quale oggetto dell'attività di impresa, realizzano soluzioni di firma elettronica avanzata a favore di Soggetti erogatori.
Richiedente	Persona fisica che si rivolge a Europ Assistance Italia S.p.A., per usufruire di uno dei servizi offerti.



1.2 Definizioni riguardanti gli acronimi e i termini utilizzati

Sigle	Illustrazione
AglD	Agenzia per l'Italia Digitale (come da Decreto Legislativo 22 giugno 2012 n.83 articolo 22) ha sostituito CNIPA e DigitPa
CA	Certification Authority , ente preposto alla generazione di certificati digitali per la realizzazione di Firme Elettroniche
Certificato di firma elettronica	Attestato elettronico che collega i dati di convalida di una firma elettronica a una persona fisica e conferma almeno il nome o lo pseudonimo di tale persona
Chiave privata	È la chiave di crittografia utilizzata in un sistema di crittografia asimmetrica al fine di proteggere la firma apposta. La chiave privata è associata a una chiave pubblica ed è in possesso del Titolare che la utilizza per firmare digitalmente i propri documenti.
Chiave pubblica	È la chiave crittografica in un sistema di crittografia asimmetrica ed è utilizzata per verificare la firma digitale apposta su un documento informatico dal Titolare della chiave asimmetrica. Tale chiave è associata ad una chiave Privata.
Copia Informatica di documento informatico	Documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari;
Documento analogico	Rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti



Documento elettronico	Qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva
Documento Informatico	Documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti
Duplicato Informatico	Documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario
FE	Firma Elettronica
FES	Firma Elettronica Semplice, ovvero dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare
Hash	Funzione matematica che genera, a partire da una evidenza informatica, una impronta in modo tale che risulti di fatto impossibile, a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti
HSM	Hardware Security Module , è un server sul quale vengono realizzate operazioni per mezzo di chiavi digitali in modalità sicura, protetta e remota
LRA	Local Registration Authority
IUO	Identificativo Univoco Operatore. È il codice che il software interno stampa sul modello di documento richiamato a sistema in seguito alla compilazione in sostituzione della firma



	analogica dell'operatore. È associato automaticamente al login dell'operatore.
Marca Temporale	Riferimento temporale che consente la validazione temporale (data certa) e che dimostra l'esistenza di un'evidenza informatica in un tempo certo.
OTP	One Time Password , è un codice di sicurezza richiesto per la disposizione della sottoscrizione, monouso, solitamente pervenuto via SMS o su apposita app mobile o via mail o su token fisico, direttamente al possessore del certificato di firma su HSM. Numero di cellulare, e-mail, app mobile o token fisico saranno prima stati certificati dall'azienda emittente
PADES	Formato di busta crittografica definito nella specifica tecnica ETSI TS 102 778 basata a sua volta sullo standard ISO/IEC 32000 e successive modifiche
CADES	Formato di busta crittografica definito nella specifica tecnica ETSI TS 101 733 e successive modifiche
XAdES	Formato di busta crittografica definito nella specifica tecnica ETSI TS 101 903 e successive modifiche
PDF	Standard aperto per lo scambio di documenti elettronici incluso nella categoria ISO (International Organization for Standardization)
RAO	Registration Authority Officer
RSA	Algoritmo di crittografia asimmetrica che si basa su utilizzo di chiave pubblica e privata



Soluzione di Firma Elettronica Avanzata	Soluzioni strumentali alla generazione e alla verifica della firma elettronica avanzata
---	---

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Riferimenti	Descrizione
D. Lgs. n. 196/2003 – Codice Privacy	Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali
D. Lgs. n. 82/2005 – CAD	Decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82, Codice dell'Amministrazione digitale
Regole Tecniche DPCM 22.02.2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013 "Regole Tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lett. b), 35, comma 2, 36, comma 2, 3 e 71.
Reg. UE n. 910/2014 - eIDAS	Regolamento UE n. 910/2014 sull'identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno
Reg. UE n. 2016/679 - GDPR	Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati
D. Lgs. n. 101/2018	Decreto legislativo di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 679/2016



3 GLI ATTORI

3.1 Soggetto che eroga la soluzione di FES

Dati identificativi

3.1.1

Ragione Sociale	Europ Assistance Italia S.p.A.
Indirizzo sede	Via del Mulino 4 – 20057 – Assago (MI)
Partita Iva	PARTITA IVA 01333550323
Registro Imprese	Registro Imprese di Milano 80039790151
REA	REA 754519
Indirizzo E-Mail	EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it
Numero Telefonico	02.58.38.41
Indirizzo Sito Istituzionale	www.europassistance.it

Help desk e Assistenza cliente

Via telefono	800.013529
Via eMail	Servizio.clienti@europassistance.it

3.2 Soggetto che realizza la soluzione di FES

La soluzione di Firma Elettronica Semplice utilizzata è stata realizzata da Intesi Group Spa.

4 LA FIRMA FES

Il processo di Firma Elettronica Semplice, così come realizzato da Europ Assistance Italia S.p.A., sul piano tecnico, permette all'utente di firmare i documenti informatici secondo la seguente operatività:

1) Identificazione del firmatario

L'utente si registra sul portale di Europ Assistance Italia S.p.A.. Un sottoinsieme dei dati del cliente (nome, cognome, codice fiscale, numero di telefono, email) è inviata telematicamente



a Intesi Group per la generazione di certificato di firma elettronica intestato all'utente. Il numero di telefono verrà utilizzato per l'invio via SMS di una OTP come fattore di autenticazione al momento della firma.

Il cellulare e/o l'indirizzo e-mail si assumono in uso esclusivo dell'utilizzatore per quel che riguarda l'apposizione delle firme elettroniche.

2) Generazione certificato di firma

La firma elettronica sul documento avviene tramite certificato di firma con coppia di chiavi RSA pubblica e privata, emesso su richiesta dell'utente del servizio di Firma Elettronica. Il certificato elettronico sarà emesso C.A. FES di Europ Assistance gestita da Intesi Group e riportante i dati del soggetto quali Nome e Cognome, Codice Fiscale, e-mail, già memorizzati e certificati nel portale del servizio di firma elettronica. Nel certificato sarà ben evidente anche la ragione sociale del proponente il sistema di FES. La firma Elettronica viene apposta sul documento per mezzo di algoritmi di crittazione su sistemi sicuri ed HSM del servizio di firma Elettronica, messi a disposizione dalla società Intesi Group, solo a seguito dell'inserimento di un codice OTP generato dai sistemi di firma ed inviato tramite un servizio di invio SMS al numero di cellulare certificato del soggetto, che si ritiene in suo uso esclusivo all'atto della firma. Il mittente specificato negli SMS avrà come alias una stringa alfanumerica identificativa del servizio o dell'azienda proponente del servizio di FES, scelta da quest'ultima.

3) Il codice OTP

Il codice OTP che permette la generazione del certificato FES è inviato direttamente al telefono dell'utente, numero segnalato dal cliente e verificato in fase di accettazione del servizio. Pertanto, il controllo di generazione del certificato è in capo al firmatario. La firma elettronica sul documento avviene su dispositivi sicuri ed HSM che in quel momento e con quella sessione, operano mantenendone traccia, con sessione appositamente aperta a quell'utente e su sua richiesta.



4) Integrità del documento da firmare

L'azienda proponente produrrà documenti firmati privi di elementi quali ad esempio script, in grado di modificare quanto scritto nel documento stesso senza invalidarne la firma. Al termine dell'elaborazione Europ Assistance Italia S.p.A. produce un nuovo file in formato PDF o P7M o XML, contenente le firme elettroniche raccolte in formato PAdES, CAdES o XAdES

5) Integrità del documento firmato

Essendo i documenti sottoscritti in modalità PAdES (o CAdES o XAdES) con il certificato elettronico, ad ogni possibile modifica del documento in istanti successivi a quello dell'apposizione della firma stessa, ve ne resta traccia nel file ed evidenziata da un qualunque tool di visualizzazione del file in grado di interpretare le firme. Nel caso per esempio di firme PAdES può essere usato ad esempio il programma concesso in uso gratuito Adobe Reader della società Adobe.

6) Disponibilità del documento firmato

Europ Assistance Italia S.p.A. fornisce sempre il documento completo tramite le proprie interfacce ed il documento completo di firma elettroniche dell'utente sarà disponibile per il download nell'area riservata del servizio del proponente

7) Individuazione dell'erogatore del servizio

L'azienda proponente apporrà sui documenti loghi e scritte identificative. Il programma può visualizzare il logo aziendale durante il processo di raccolta ed anche in appositi spazi delle pagine Web, la denominazione dell'azienda o della sua compagnia, e dell'incaricato dell'azienda che ha sottoposto il documento alla firma del soggetto firmatario. L'impiego di



firme digitali qualificate di chiusura del documento, con certificato intestato a personale dell'azienda, potrà far valere anche la paternità.

8) Verifica della firma

La soluzione adottata da Intesi Group impiega sistemi sicuri di apposizione della firma su server remoti HSM certificati QSCD, che creano la firma criptando l'hash del documento ed inserendo il risultato nel documento stesso in formato PAdES o CAdES o XAdES. La verifica di collegamento della firma al file potrà avvenire con un qualunque tool di verifica in grado di interpretare le firme PAdES o XAdES o CAdES. Per le firme PDF si può utilizzare ad esempio il programma concesso in uso gratuito Adobe Reader della società Adobe

5 VALORE GIURIDICO DELLA FES

Il documento sottoscritto con soluzioni di FES ha la stessa efficacia probatoria delle scritture private riconosciute, ovvero fa piena prova fino a querela di falso della provenienza delle dichiarazioni dal firmatario, così come stabilito dall'art. 20, comma 1 bis CAD e dall'art. 2702 c.c.

5.1.1 Limiti d'uso

Benchè la FES non abbia limitazioni all'utilizzo, Europ Assistance Italia S.p.A. ha definito un processo simile ad una FEA e per tale motivo ha deciso di applicare la limitazione d'uso prevista e, di conseguenza di non consentire il libero scambio di documenti informatici: il suo uso è limitato al contesto.

Infatti, tale sistema di firma ha valenza esclusivamente inter-partes, ovvero tra il firmatario e chi eroga la soluzione di FES, ed è utilizzata nel processo di dematerializzazione per motivi istituzionali, societari o commerciali. Europ Assistance Italia S.p.A. ha deciso di proporre la soluzione di FES ai propri utenti/clienti diretti persone fisiche, utenti/clienti persone giuridiche e nuovi utenti/clienti per la sottoscrizione delle polizze assicurative e della documentazione ad esse collegate.



5.2 Caratteristiche del sistema di firma

Si descrivono le misure adottate a garanzia di quanto prescritto da parte di Intesi Group.

5.3 Aggiornamento del sito internet

Europ Assistance Italia S.p.A., in ottemperanza a quanto richiesto dalla normativa in essere, pubblica sul proprio sito internet www.europassistance.it il presente documento.

Il documento descrive anche le caratteristiche del sistema di firma e le caratteristiche delle tecnologie utilizzate.

6 ADEMPIMENTI PER IL RISPETTO DELLE NORME SULLA PRIVACY

6.1 Informazione dell'utente firmatario

Europ Assistance Italia S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento, rende al cliente un'apposita Informativa sul trattamento dei dati personali che, unitamente alle condizioni generali del servizio FES, rende edotto l'utente di tutto quanto richiesto dalla citata normativa.

7 LA SOLUZIONE INTESI GROUP

Nel presente capitolo si descrivono le caratteristiche della soluzione fornita al Europ Assistance Italia S.p.A. da Intesi Group. Tale soluzione è composta dai seguenti moduli software:

- PkBox server sui server di Intesi Group
- PkBox Remote sulla applicazione del CLIENTE

Trattandosi, in tutti i casi, di funzionalità che comportano il trattamento di dati personali dell'utente, Intesi Group, in qualità di ideatore, sviluppatore e realizzatore dell'intera soluzione FES, mette a disposizione delle società clienti specifici modelli di informativa relativi al trattamento di tali dati, redatti in conformità all'art. 13 Regolamento UE 679/2016. Si precisa che si tratta esclusivamente di modelli di supporto, rimanendo onere del Titolare la verifica della correttezza ed esaustività delle informazioni ivi inserite, oltre al completamento delle informazioni mancanti.



7.1 Elaborazione della richiesta

Identificazione del richiedente.

- Accedendo alla propria area riservata www.europassistance.it all'utente appare, in formato digitale, la documentazione da firmare. Il Sistema, a questo punto, produce un nuovo documento contenente l'hash del documento da firmare.
- Creazione del certificato di firma FES. Viene proposta la creazione di un certificato elettronico di tipo FES (Firma Elettronica Semplice) su una C.A. (Certification Authority) di tipo FES, abbinato ad una coppia di chiavi di criptazione RSA. Il certificato conterrà i dati anagrafici dell'utente presenti sul profilo utente creato dal cliente stesso in fase di registrazione quali Nome e Cognome, Codice Fiscale, E-mail, numero di cellulare, e l'indicazione di Europ Assistance Italia S.p.A., quale proponente della soluzione di FES, impiegando i dati anagrafici a lui mostrati sulla pagina. O nel caso ne fosse già dotato per precedenti operazioni, ne viene chiesto l'uso. L'utente è chiamato a confermare espressamente l'operazione o abbandonare. In caso di conferma, l'utente deve inserire il codice OTP ricevuto via SMS nell'apposito campo firma. Su tale firma viene apposto un certificato abbinato all'utente, con coppia di chiavi RSA.
- Terminata la fase precedente, il sistema mette a disposizione dell'utente un documento informatico contenente i dati inseriti e la firma. Tale documento sarà sempre visualizzabile dall'utente nella propria area riservata del portale www.europassistance.it.
Il documento, sottoscritto e non più modificabile.

7.2 Il software di firma

L'operazione di firma viene svolta a mezzo della soluzione sviluppata dal Europ Assistance Italia S.p.A. che invoca i servizi di Intesi Group attraverso chiamate web services.

Le sole credenziali di base non sono sufficienti per iniziare l'emissione di un certificato: per questo è necessario che l'utente inserisca il codice di sicurezza ricevuto al termine della registrazione ed il codice OTP ricevuto via SMS sul dispositivo indicato al momento della registrazione dell'utente.

7.3 Integrità del documento sottoscritto



La verifica dell'integrità del documento può essere svolta da un qualsiasi software di verifica

conforme al CA, come ad esempio Adobe Acrobat Reader o il verificatore proposto da Intesi Group e raggiungibile all'url <https://va.time4mind.com>.

8 IL PROCESSO DI FIRMA

L'utente procede con il processo di firma al termine della fase acquisto percorrendo i seguenti passi:

- Accede all'area Clienti e clicca sul tasto 'Firma Polizza' della polizza acquistata
- Consulta il documento di polizza e verifica la correttezza dei dati inseriti
- Dichiara attraverso 'check box' di aver preso visione dell'informativa privacy e dell'informativa per il fornitore di servizio tecnologico
- Clicca sul tasto 'Clicca qui per firmare' e riceve sul cellulare associato all'utente, precedentemente certificato, il codice OTP che permette di procedere con la firma elettronica
- Procede con la firma attraverso la selezione obbligatoria (tramite 'check box') di tutte le voci dove verranno apportate le firme sul documento
- Proceder con l'inserimento del codice di verifica di 6 cifre ricevuto al numero di telefono certificato associato all'utente

9 COMPONENTI DI SICUREZZA

La soluzione di firma è garantita da Intesi Group sia per la componente server sia per la componente Device.

9.1 Server



La sicurezza dei server è garantita sia dalle procedure e sistemi di sicurezza di Intesi Group sia, per quanto concerne le misure di sicurezza fisiche, dal fornitore presso cui sono collocati i server. L'accesso all'applicazione Web di gestione del server e ai Web Services avviene previa autenticazione dell'utente o tramite token di sicurezza, e con protocollo https.

10 ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTI

I documenti firmati digitalmente vengono archiviati alla firma nel sistema di archiviazione digitale della Compagnia. Una volta che il cliente ha firmato il documento verrà archiviato per 20 anni.

11 LA GESTIONE DEL CONTENZIOSO

Il processo di gestione di un contenzioso, inizialmente, segue le politiche di gestione interne previste ma, qualora sia necessario l'intervento giudiziale, si deve obbligatoriamente prevedere un diverso approccio di perizia. In questo caso, in caso di richiesta di verifica da parte dell'organo giudiziario Europ Assistance Italia S.p.A. provvede, su indicazione della magistratura, a recuperare con le modalità richieste il documento oggetto del contenzioso (chiedendo supporto eventualmente al conservatore) e da Intesi Group tutte le informazioni conservate e legate alla generazione del certificato dell'utente firmatario del documento, oltre alle informazioni di registrazione dell'utente stesso.

Tutto ciò sarà messo a disposizione della magistratura.

L'onere probatorio è a carico dell'erogatore del servizio FES (Europ Assistance Italia S.p.A), che deve poter dimostrare:

- La firma apposta (certificato FES) è riferita al firmatario;
- Gli strumenti di firma erano in possesso del firmatario (se ha ceduto il telefono senza modificare le informazioni la responsabilità è del firmatario);
- Il documento non ha subito modifiche dopo la sottoscrizione;
- La registrazione deve poter dimostrare che i dati sono stati resi dal firmatario;
- L'identificazione per inserire la firma è stata eseguita in modo certo.