

LA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA (FEA) CON OTP DI MAPFRE ASISTENCIA

Gentile Assicurato,

La Firma Elettronica Avanzata con “One Time Password” (di seguito: “FEA”), messa a disposizione da MAPFRE ASISTENCIA S.A. (di seguito “MAPFRE ASISTENCIA”) dei propri Intermediari, le consente di apporre la sua firma su documenti elettronici tutto in modo sicuro, semplice e veloce.

Lei riceverà un SMS contenente un codice temporaneo da comunicare all’Intermediario ed, in seguito, una e-mail con tutti i documenti, in formato PDF, sottoscritti.

La FEA -soddisfa il requisito della forma scritta, ai sensi dell’art. 1350 Codice Civile ed ha la stessa validità legale del documento cartaceo sottoscritto con firma autografa, in conformità a quanto previsto dall’art. 21 del Codice dell’Amministrazione Digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82).

La FEA, messa a disposizione da MAPFRE ASISTENCIA, utilizza la piattaforma informatica di SIA S.p.A., mediante l’utilizzo di Firma Elettronica Avanzata fornita da NAMIRIAL S.p.A.

Di seguito trova i documenti che descrivono il servizio di Firma Elettronica Avanzata - FEA:

1. [Scheda tecnica illustrativa FEA OTP](#)
2. [Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento di dati personali per il servizio di FEA](#)

- 1 -

Scheda tecnica illustrativa FEA OTP

CARATTERISTICHE TECNOLOGICHE DEL SISTEMA PER L'USO DELLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA OTP (ai sensi dell'art. 57) del DPCM 22/02/2013 "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali", pubblicate in Gazzetta Ufficiale n. 117 del 21.05.2013, attuative del Codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo 07.03.2005, n. 82, e successive modificazioni)

1. Le misure adottate da MAPFRE ASISTENCIA nel rispetto gli obblighi dell'art. 56

L'utilizzo dei documenti informatici è possibile grazie ad una tecnologia che permette di indicare, laddove richiesto, la volontà del Contraente firmatario di apporre la firma, utilizzando un dispositivo messo a disposizione dall'Intermediario di MAPFRE ASISTENCIA, che, sottoposto al Contraente il documento da firmare, gli consente di confermare al termine dell'operazione la sua intenzione di apporre tali firme e di firmarli, facendo uso del cellulare il cui numero è stato immesso all'avvio del processo di firma.

Il servizio di Firma Elettronica Avanzata (di seguito anche "Servizio") è attuato da MAPFRE ASISTENCIA nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia.

Il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma.

Per garantire il massimo livello di sicurezza possibile relativamente a questa scelta tecnologica, MAPFRE ASISTENCIA ha adottato la piattaforma informatica della società SIA S.p.A. che si avvale del sistema di Firma Elettronica Avanzata fornita da Namirial S.p.A. La soluzione informatica utilizzata è dotata di sofisticate tecnologie atte ad impedire manomissioni informatiche.

In particolare, si segnala che:

- i documenti utilizzano tecniche di cifratura a doppia chiave di tutti i dati di firma trasmessi, che garantisce l'impossibilità di apportare alcuna modifica ai documenti a seguito del processo di firma;
- i dati temporanei di ogni sessione di firma sono distrutti al termine di ogni operazione di firma.

La firma elettronica viene apposta sul "documento informatico" inserendo il codice univoco dell'OTP + il Timestamp dell'operazione nelle apposite sezioni del documento in firma. La firma è associata in maniera sicura e non modificabile al "documento informatico" contenente i dati dell'operazione in quanto viene applicata ad un documento in formato PDF.

- a) Al fine dell'identificazione, l'Intermediario di MAPFRE ASISTENCIA richiede al Contraente firmatario un documento di riconoscimento in corso di validità come indicato dall' art. 35 del DPR 445/2000.
- b) Durante l'esecuzione delle firme elettroniche l'autenticazione del firmatario è convalidata mediante l'immissione di un codice di sicurezza univoco (One Time Password). Il codice viene ricevuto dal firmatario sul proprio numero telefonico verificato. Questa operazione avviene in presenza dell'Intermediario di MAPFRE ASISTENCIA.
- c) Il Contraente ha il controllo congiunto con l'intermediario di MAPFRE ASISTENCIA del processo di firma, avendo sempre la possibilità, per ogni singola firma apposta di:
 - i. Visualizzare il contenuto dei documenti al momento della firma in modo da aver evidenza di quanto sta per sottoscrivere;
 - ii. identificare in modo intuitivo tutti le parti del documento dove è prevista una firma;
 - iii. confermare la firma / le firme apposte;
 - iv. annullare l'operazione di firma.
- d) Il firmatario, prima di apporre la propria firma, può infatti visualizzare integralmente i contenuti sul terminale dell'Intermediario di MAPFRE ASISTENCIA: tali "documenti informatici" ripropongono integralmente le caratteristiche delle corrispondenti versioni documentali cartacee.
- e) La firma elettronica viene apposta sui "documenti informatici" inserendo il codice univoco dell'OTP + il Timestamp dell'operazione. La firma è associata in maniera sicura e non modificabile ai "documenti informatici" contenenti i dati dell'operazione in quanto viene applicata ad un documento in formato PDF.

- f) Dopo la sottoscrizione, con firma elettronica, il Contraente riceve una mail con i “documenti informatici” e può salvarli.
- g) I documenti prodotti dopo la firma sono file PDF non modificabili e sono visualizzabili e verificabili da un lettore PDF standard.

Il Contraente è sempre in grado di identificare con certezza MAPFRE ASISTENCIA (il soggetto che eroga la soluzione di firma) in quanto l'Intermediario di MAPFRE ASISTENCIA informa con puntualità e chiarezza il Contraente del servizio ed i loghi di MAPFRE ASISTENCIA sono ben evidenziati. Inoltre, la procedura di emissione del Certificato di firma elettronica avanzata individua il soggetto erogatore del servizio nelle SIA S.p.A. con sede in Largo Parolini 96, 36061 Bassano del Grappa, Vicenza (VI)/ NAMIRIAL S.p.A. con sede in Via Caduti sul Lavoro n. 460019 Senigallia (AN) “di seguito SIA/NAMIRIAL”.

I documenti informatici sottoscritti dal Contraente presso gli Operatori hanno l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice Civile.

2. Attivazione del servizio

Gli Intermediari di MAPFRE ASISTENCIA con l'attivazione del servizio di FEA come previsto dall'art. 57 comma 1 lettera a) del DPCM 22/02/2013 procedono:

- ✓ all'identificazione in modo certo del Contraente tramite un valido documento di riconoscimento in corso di validità, e fanno copia del documento di riconoscimento e del codice fiscale;
- ✓ informano in merito agli esatti termini e condizioni relative all'uso del servizio, compresa ogni eventuale limitazione dell'uso;
- ✓ richiedono un numero telefonico personale del Contraente su cui verranno inviati i messaggi SMS di firma con OTP e ne verificano la corrispondenza;
- ✓ richiedono un indirizzo e-mail personale del Contraente per la consegna dei “documenti informatici” firmati.

1. Disponibilità dei documenti sottoscritti dal Contraente

L'Intermediario di MAPFRE ASISTENCIA fornisce, liberamente e gratuitamente, al Contraente firmatario, copia dei “documenti informatici” sottoscritti.

Dopo la sottoscrizione con OTP, verrà inviato all'indirizzo e-mail personale fornito dal Contraente copia in formato PDF non modificabile dei “documenti informatici” firmati.

2. Conservazione documenti

MAPFRE ASISTENCIA conserverà, per 20 anni, quanto descritto al precedente articolo 1, garantendo la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità dei documenti.

3. Caratteristiche tecniche della soluzione di firma

La soluzione di firma adottata da MAPFRE ASISTENCIA utilizza la piattaforma informatica di SIA/NAMIRIAL il cui Client di Firma è caricato nel browser della postazione dell'Intermediario di MAPFRE ASISTENCIA.

La suddetta piattaforma informatica comprende il Client di Firma, dove è reso disponibile il documento in formato grafico, ottimizzato, da sottoporre alla consultazione ed alla firma del Contraente, ed il Server di Firma dove risiede il documento originale e comunica con il Client di Firma per l'intero processo.

Il Client di Firma permette al Contraente, per mezzo dell'Intermediario di inserire il codice OTP e lo invia, in modo cifrato, al Server di firma, il quale genera il documento PDF corrispondente, ed invia al Client di Firma l'esito positivo.

4. Revoca del servizio di FEA

Il Contraente può, in ogni momento, richiedere la revoca all'utilizzo del servizio di Firma Elettronica Avanzata direttamente all'Intermediario.

5. Copertura assicurativa

MAPFRE ASISTENCIA conformemente alla normativa vigente, ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile da danno a terzi eventualmente derivante dalla fornitura del servizio di Firma Elettronica Avanzata rilasciata dalla Chubb European Group SE per un massimale per sinistro di € 500.000.

6. Pubblicazione sul sito internet di MAPFRE ASISTENCIA

MAPFRE ASISTENCIA, al fine di ottemperare alla lettera d), g) del comma 1 ed al comma 3 dell'Art. 57, ha pubblicato sul proprio sito internet <https://www.mapfreassistance.it>:

- Scheda tecnica illustrativa FEA OTP;
- Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento di dati personali per il servizio di FEA.

È comunque possibile richiedere ulteriori informazioni, rivolgendosi a MAPFRE ASISTENCIA.

- 2 -

Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento di dati personali per il servizio di FEA

1. Titolare del Trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali è MAPFRE ASISTENCIA S.A., (di seguito "Compagnia") che con la presente fornisce informazioni relative al trattamento dei dati personali nell'ambito del servizio di Firma Elettronica Avanzata (di seguito "FEA" o "Servizio").

- **Denominazione:** MAPFRE ASISTENCIA S.A. (di seguito "MAPFRE ASISTENCIA"), Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Biella n. 02114590025
- **Indirizzo postale:** Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)
- **Recapito Telefonico:** + 39.015.5829811
- **Indirizzo web:** [hiip://www.mapfreassistance.it](http://www.mapfreassistance.it)
- **Contatto del Data Protection Officer:** DPO.mapfreasistencia.it@mapfre.com

Il Responsabile per il riscontro all'Interessato in caso di esercizio dei diritti di cui al Capo III del Regolamento (UE) 2016/679 è il Legale rappresentante presso il Servizio Privacy. L'elenco costantemente aggiornato dei responsabili del trattamento eventualmente designati da MAPFRE ASISTENCIA S.A. è disponibile presso la sede del Titolare.

2. Finalità del trattamento dei Dati

La Compagnia tratta i dati personali che La riguardano, per le finalità connesse alla fornitura del Servizio di firma elettronica avanzata previa adesione alle relative Condizioni Generali di Servizio.

La finalità legata alla fornitura del Servizio è l'identificazione, attivazione, gestione del Servizio e degli adempimenti di cui al D.P.C.M. 22 febbraio 2013 recante "*Regole Tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali*" (di seguito "Regole Tecniche").

3. Modalità del trattamento dei Dati

Il trattamento per le finalità sopra esposte è effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, ma potrebbe essere eseguito anche con modalità cartacee ed è svolto direttamente dall'organizzazione di MAPFRE ASISTENCIA attraverso i sistemi informativi propri ovvero del Gruppo MAPFRE a cui appartiene, in Italia e all'interno dell'Unione Europea, da soggetti esterni a tale organizzazione, indicati al punto precedente, nonché da società di servizi, che sono state nominate responsabili del trattamento, tra cui la società Sia S.p.A. in qualità di responsabili del trattamento per le attività di cui al Servizio.

4. Periodo di conservazione dei Dati

I dati personali saranno conservati per il tempo necessario per la gestione del Servizio, nonché per adempiere a specifici obblighi imposti dalle vigenti normative (20 anni per i dati relativi al Servizio ex art. 57, Regole Tecniche).

5. Legittimazione per il trattamento dei Dati

La base giuridica su cui si fonda il trattamento dei Dati comunicati dall'Interessato per le finalità specificate al precedente punto 2.

Per la finalità legata alla fornitura del Servizio, il trattamento dei suoi dati personali è necessario; qualora non consenta di conferire i suoi dati per detta finalità non sarà possibile all'Intermediario di MAPFRE fornirLe il Servizio.

L'Intermediario di MAPFRE potrà in ogni caso metterLe a disposizione modalità alternative di sottoscrizioni (ad es. sottoscrizione autografa di documenti cartacei).

6. Destinatari dei Dati

I Dati dell'Interessato potranno:

- a) essere conosciuti all'interno di MAPFRE ASISTENCIA tra i dipendenti di volta in volta addetti alla gestione della FEA;
- b) i suoi Dati potranno, inoltre, essere comunicati, per finalità di cui al precedente punto 2, a terzi debitamente nominati come responsabili il cui elenco è costantemente tenuto aggiornato presso il Titolare.

7. Diritti dell'Interessato

In base ai termini ed alle finalità stabiliti dalla normativa vigente, l'Interessato ha i seguenti diritti:

- Ottenere conferma, da parte di MAPFRE ASISTENCIA, che sia in o meno in corso un trattamento di Dati che lo riguardano e in tal caso, ottenere l'accesso ai Dati e alle informazioni relative al trattamento.
- Richiedere la rettifica di Dati inesatti.
- Richiedere la cancellazione dei Dati nel caso in cui, tra le altre ragioni, gli stessi non siano più necessari per le finalità per cui sono stati richiesti; in tal caso, MAPFRE ASISTENCIA cesserà di trattare i Dati, fatto salvo il caso in cui gli stessi siano necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto o per assolvere agli obblighi di legge.
- Richiedere l'applicazione della limitazione del trattamento dei Dati, nel qual caso gli stessi potranno essere trattati solo previo consenso dell'Interessato; fanno eccezione la conservazione dei Dati stessi e l'utilizzo per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto o per l'assolvimento agli obblighi di legge o per la protezione dei diritti di altri soggetti fisici o giuridici o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione Europea o di uno Stato Membro.
- Opporsi, in tutto od in parte, per motivi legittimi al trattamento dei suoi Dati; in tal caso, MAPFRE ASISTENCIA dovrà cessare di trattare i Dati stessi, fatto salvo il caso in cui gli stessi siano necessari per la difesa contro possibili reclami o per l'assolvimento agli obblighi di legge.
- Ricevere, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i Dati forniti dal soggetto a MAPFRE ASISTENCIA o richiedere che MAPFRE ASISTENCIA li trasferisca direttamente ad un altro titolare quando tecnicamente possibile.
- Revocare il consenso concesso, se pertinente, per le finalità specificate nel precedente punto 2 senza pregiudicare la legittimità del trattamento sulla base del consenso fornito precedentemente alla revoca. I suddetti diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, e portabilità dei Dati potranno essere esercitati direttamente dall'Interessato o da un suo rappresentante legale o volontario, mediante richiesta rivolta al Responsabile nominato (Legale rappresentante presso Servizio Privacy, MAPFRE ASISTENCIA S.P.A., Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI) oppure via e-mail all'indirizzo privacy.italia@mapfre.com.

L'Interessato ha diritto di proporre reclamo alla competente Autorità di controllo.