

Tecnologia

SWISS LIFE GLOBAL SOLUTIONS

Per motivi di leggibilità nel testo viene utilizzata la forma maschile che si riferisce, tuttavia, a entrambi i sessi.

La tecnologia del sistema messo a punto da Swiss Life (Luxembourg) S.A. per l'utilizzo della firma elettronica avanzata ai sensi della normativa eIDAS (REGOLAMENTO (UE) n.910/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 23 luglio 2014).

Il processo di firma elettronica avanzata (nel prosieguo denominato anche semplicemente "EVA") selezionato da Swiss Life (Luxembourg) S.A. si basa essenzialmente sull'emissione di un certificato principale autofirmato, che si serve di un SMS protetto inviato al numero di telefono univoco del firmatario.

Per apporre la firma avanzata, EVA si serve di un certificato principale autofirmato tramite il quale noi generiamo un certificato per il firmatario. La firma è fornita dall'utente attraverso il portale clienti EVA, con l'immissione del codice di sicurezza che viene inviato al firmatario al numero di telefono registrato in precedenza. La firma avanzata e il certificato radice sono emessi dal sistema sulla base del codice SMS ricevuto sul numero di telefono dell'utente registrato in precedenza. Oltre che dall'autenticazione tramite codice SMS, la firma elettronica avanzata prodotta a mezzo SMS è supportata da:

- marcatura temporale incorporata;
- record delle transazioni presenti in EVA e nel portale EVA;
- inserimento del codice inviato a mezzo SMS al cellulare del firmatario;
- invio esclusivo del codice al cellulare del firmatario, che è l'unico a poterlo inserire;
- consenso alla sottoscrizione del documento da parte del firmatario nel momento in cui inserisce il codice di firma.

Swiss Life (Luxembourg) S.A. ha deliberato di adottare il suddetto processo EVA, basato su SMS cifrati, per garantire l'osservanza delle disposizioni della normativa eIDAS (REGOLAMENTO (UE) n.910/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 23 luglio 2014) per i seguenti scopi:

- pre-identificazione del firmatario del documento;
- individuazione univoca del legame tra firma e firmatario;
- controllo esclusivo del firmatario sul sistema di generazione della firma, ivi compresi tutti i dati personali usati per la generazione della firma;
- possibilità di verificare che il documento elettronico sottoscritto non è stato modificato dopo l'apposizione della firma;
- individuazione del soggetto (Swiss Life (Luxembourg) S.A.) che fornisce le soluzioni di firma elettronica avanzata;
- assenza di qualsiasi elemento nell'oggetto della firma che possa modificare gli atti, i fatti o i dati ivi riportati;
- individuazione univoca del legame tra firma e documento firmato.

La soluzione di firma risponde ai requisiti informatici e legali necessari a qualificarla come firma elettronica avanzata

ai sensi della normativa eIDAS; a livello giuridico, i documenti elettronici con essa sottoscritti non possono vedersi negare validità ed efficacia, né possono essere dichiarati prove inammissibili nei procedimenti legali unicamente a motivo della loro forma elettronica; a livello tecnico, essi soddisfano i requisiti di sicurezza definiti dalla legislazione attuale in materia.

A tutti gli effetti, la soluzione EVA risponde ai requisiti di identificabilità dell'autore della firma generata, così come di integrità e di immodificabilità dei documenti elettronici così firmati.

Il processo adottato da Swiss Life (Luxembourg) S.A. è descritto più in dettaglio nel prosieguo, facendo riferimento ai vari punti dell'elenco sopra riportato.

1. Identificazione del firmatario del documento

Swiss Life (Luxembourg) S.A., prima di ottenere l'adesione del cliente alla soluzione EVA, ne effettua l'identificazione per mezzo di un documento di identità originale e in corso di validità, e verifica l'identificazione effettuata al momento di ciascuna firma.

2. Individuazione univoca del legame tra firma e firmatario

L'individuazione univoca del legame tra firma e firmatario è garantita da due elementi compresenti:

- l'identificazione certa del cliente da parte dell'addetto alle vendite o dell'intermediario di Swiss Life (Luxembourg) S.A., il quale per legge verifica sempre l'identità del soggetto che effettua l'operazione;
- il fatto che la firma viene apposta dal firmatario mediante un codice SMS cifrato univoco, che viene inviato al numero di telefono registrato del firmatario.

3. Garanzia di controllo esclusivo del firmatario sul sistema di generazione della firma

Durante la fase di apposizione della firma, il sistema che genera la firma stessa si trova sotto il controllo esclusivo del firmatario. Lo schermo connesso al dispositivo, tablet o PC usato per la firma visualizza il documento completo, consentendo così al firmatario di verificare in prima persona i propri dati e il testo del contratto utilizzando le funzioni di scorrimento e zoom.

4. Possibilità di verificare che il documento elettronico sottoscritto non è stato modificato dopo l'apposizione della firma

Per generare la firma elettronica avanzata ci serviamo di un certificato principale autofirmato dal quale generiamo un certificato per il firmatario. Questo processo ci dà la possibilità tecnica di firmare il documento. Inoltre, la proprietà della firma afferma che:

- «Il documento non è stato modificato dal momento in cui vi è stata apposta la presente firma». Questa dicitura garantisce che il documento non ha subito modifiche da quando è stato firmato;
- «La firma include una marcatura temporale incorporata». Questa dicitura indica che la firma include una marcatura temporale apposta da un server esterno di terze parti;
- qualunque modifica apportata al documento dopo l'emissione del certificato principale autofirmato invalida automaticamente la firma, il certificato e i documenti.

5. Possibilità per il firmatario di ricavare prove di quanto sottoscritto

Prima di apporre la propria firma, il cliente / firmatario può visionare il contenuto in tutti i suoi elementi, grazie a funzionalità speciali di posizionamento e ingrandimento. Le caratteristiche del dispositivo di firma elettronica avanzata sono appositamente prescelte per garantire la migliore leggibilità (per esempio, soprattutto per contratti e tablet con schermo a colori di almeno 10 pollici dotato di risoluzione di 1024 x 600 dpi). Il firmatario avrà successivamente facoltà, in una qualunque forma concordata con Swiss Life (Luxembourg) S.A., di visionare il documento elettronico servendosi di uno strumento informatico convenzionale di cui avrà piena disponibilità, su un supporto durevole che consenta la conservazione del documento e la stampa dello stesso in qualsiasi momento (p.es. software gratuito per la lettura di PDF).

6. Identificazione del fornitore della soluzione di firma elettronica avanzata

Il fornitore della soluzione di firma elettronica avanzata è Swiss Life (Luxembourg) S.A.

7. Assenza di qualsiasi elemento nell'oggetto della firma che possa modificare gli atti, i fatti o i dati ivi riportati

La soluzione di firma elettronica avanzata prescelta da Swiss Life (Luxembourg) S.A. si serve unicamente di documenti digitalizzati in formati che garantiscano l'assenza di qualsiasi elemento modificabile nell'oggetto della firma.

8. Individuazione univoca del legame tra firma e documento firmato

Per generare la firma elettronica avanzata ci serviamo di un certificato principale autofirmato dal quale generiamo un certificato per il firmatario. Questo processo ci dà la possibilità da un punto di vista tecnico di firmare il documento.

La proprietà della firma afferma che:

- «Il documento non è stato modificato dal momento in cui vi è stata apposta la presente firma». Questa dicitura garantisce che il documento non ha subito modifiche da quando è stato firmato;
- «La firma include una marcatura temporale incorporata». Questa dicitura indica che la firma include una marcatura temporale apposta da un server di un terzo esterno;

Il valore legale di una firma avanzata apposta mediante SMS cifrato è dato da:

- marcatura temporale incorporata;
- record delle transazioni presenti in EVA e nel portale EVA;
- inserimento del codice inviato a mezzo SMS al cellulare del firmatario;
 - invio esclusivo del codice al cellulare del firmatario, che è l'unico a poterlo inserire;
 - consenso alla sottoscrizione del documento da parte del firmatario nel momento in cui inserisce il codice di firma.

9. Caratteristiche delle tecnologie impiegate per la firma elettronica avanzata che consentono di soddisfare i requisiti di cui ai punti precedenti

Portale EVA: si tratta del portale web che permette l'apposizione asincrona della firma su un gruppo di documenti da parte di un insieme di firmatari con un dato tipo di firma elettronica (p.es. qualificata, avanzata). Per ciascun utente effettua le seguenti operazioni:

- visualizza i documenti da firmare riuniti per gruppi;
- mostra lo stato di firma di tutti i firmatari;
- costringe il firmatario a raggiungere la fine del documento prima di firmarlo;
- consente la convalida di clausole particolari per ciascun documento prima di firmarlo;
- blocca i documenti per la firma per un tempo limitato;
- genera un record delle transazioni effettuate.

10. Richiesta da parte dei clienti di una copia gratuita del modulo di domanda, da loro sottoscritto, per il servizio di firma elettronica avanzata

I clienti possono richiedere gratuitamente [al proprio addetto vendite o all'intermediario di riferimento] una copia cartacea del documento firmato via e-mail.

11. Modalità di richiesta da parte dei clienti delle informazioni di cui ai punti 1-8 sopra riportati

Il presente documento, contenente informazioni sul servizio di firma elettronica avanzata e sulle tecnologie su cui questo si fonda, è pubblicato sul sito web di Swiss Life (Luxembourg) S.A., www.swisslife-global.com/global-solutions.html, restando quindi sempre a disposizione dei clienti e di tutti gli interessati.

12. Procedura di richiesta della documentazione

Il cliente può chiedere di ricevere copia dell'intera documentazione relativa al servizio EVA.

In particolare, è possibile ottenere una copia o un duplicato di:

- il modulo di adesione al servizio sottoscritto dal cliente e qualsiasi altra informazione;
- i documenti firmati con firma elettronica avanzata.

I documenti in questione vengono forniti al cliente su richiesta dello stesso presso l'intermediario di riferimento.

13. Soluzione tecnologica adottata

La "piattaforma EVA" è l'applicazione che fornisce una modalità ergonomica, sicura e a distanza di firmare documenti mediante smartcard (quali una carta d'identità elettronica) o SMS cifrati. La piattaforma produce firme elettroniche conformi alla normativa eIDAS e alla Direttiva sulle firme elettroniche, firme cioè legalmente equivalenti a quelle manoscritte. La piattaforma offre altresì servizi web per la preparazione e la firma di un documento, la convalida e la proroga della validità delle firme apposte. La piattaforma EVA è una soluzione tecnologica per la gestione delle firme elettroniche:

- ego-idp-web ed ego-backend-web;
- eva-insign ed eva-services;
- eva-portal-web ed eva-portal-server;
- eva-portal-domain-admin ed eva-portal-api-proxy-server;
- diffusion.

E-Go è una soluzione di autenticazione (Identity Provider, IdP) che adotta il protocollo CAS. È costituita da due componenti software: ego-idp-web, implementata in DMZ, ed ego-backend-web, implementata nella rete di back-end.

EVA è una soluzione di firma che consente agli utenti di firmare documenti con password monouso inviate via SMS, DigitalSign, e non solo. È costituita da due componenti software: eva-insign, implementata in DMZ, ed eva-services, implementata nella rete di back-end.

Il portale EVA consente di firmare gruppi di documenti e di determinare i firmatari e le modalità di firma consentite per ciascun documento. È costituito da due componenti software: eva-portal-web, implementata in DMZ, ed eva-portal-server, implementata nella rete di back-end. Inoltre, eva-portal-domain-admin, implementata in DMZ, ed eva-portal-api-proxy-server, implementata nella rete di back-end, consente ad amministratori e utenti esperti di gestire il proprio dominio (creare nuovi amministratori, utenti esperti, firmatari, gruppi di documenti ecc.).

Diffusion è un'applicazione di puro back-end che viene utilizzata dalle applicazioni sopra descritte per inviare e-mail ed SMS.

14. Revoca del consenso da parte del cliente

Il cliente ha facoltà di revocare in qualsiasi momento il consenso all'utilizzo del servizio EVA inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno oppure un'e-mail all'indirizzo [-]@[-].com. Swiss Life (Luxembourg) S.A. procederà a disattivare la procedura di firma entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della notifica di revoca.

15. Servizio di assistenza

I clienti che necessitano di assistenza o informazioni supplementari su EVA, o che desiderano recedere dal servizio, possono contattare Swiss Life al recapito presso cui hanno chiesto di attivare questa modalità di firma.

16. Usi consentiti di EVA

Swiss Life (Luxembourg) S.A. intende consentire ai suoi clienti di utilizzare EVA al solo fine di perfezionare documenti contrattuali legati alle polizze assicurative offerte da intermediari di Swiss Life (Luxembourg) S.A.

Se il cliente non intende avvalersi di EVA, può scegliere di firmare i documenti contrattuali in forma manoscritta.