

LE TECNOLOGIE DIGITALI nel SETTORE ASSICURATIVO

La richiesta di innovazione, da parte del legislatore e del mercato, impone l'adozione di strumenti per la gestione della relazione verso il pubblico e per la conservazione documentale. Con un processo di semplificazione basato su un quadro normativo di riferimento, a cui compagnie e intermediari devono attenersi all'insegna della massima chiarezza

di **DAVID D'AGOSTINI**
Studio Avvocati D'Agostini

Come noto, l'art. 22 comma 15 bis del dl 18 ottobre 2012, n. 179 (convertito con legge 17 dicembre 2012, n. 221 e comunemente denominato Decreto crescita 2.0) ha demandato all'Ivass il compito di definire una semplificazione delle procedure burocratiche, con precipuo riferimento alla riduzione degli adempimenti cartacei e della modulistica, nei rapporti contrattuali fra le imprese di assicurazione, gli intermediari e la clientela "anche favorendo le relazioni digitali, l'utilizzo della posta elettronica certificata, la firma digitale e i pagamenti elettronici".

A ben vedere, a prescindere dagli interventi del legislatore e dell'Istituto di Vigilanza, è lo stesso mercato a richiedere al settore assicurativo una forte innovazione, da attuarsi *in primis* mediante l'adozione di tecnologie digitali.

Pare, quindi, opportuno fare cenno ai principali strumenti a disposizione delle imprese di assicurazione e degli intermediari, richiamandone le normative di riferimento.

Posta elettronica certificata

In primo luogo risulta evidente il *favor* del nostro ordinamento nei

confronti della **posta elettronica certificata (Pec)** quale sistema di trasmissione di documenti informatici in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica in modo opponibile ai terzi.

Dal punto di vista normativo la posta elettronica certificata (disciplinata dal dpr 11 febbraio 2005 n. 68 e dalle successive regole tecniche approvate con dm 2 novembre 2005) ha come principale caratteristica la presunzione di conoscenza del messaggio dal momento in cui il gestore fornisce la ricevuta di avvenuta consegna: un documento informatico recapitato mediante Pec si intende

consegnato al destinatario se reso disponibile nella casella di posta elettronica certificata del medesimo, a prescindere dalla sua effettiva lettura.

La normativa non contempla la fattispecie della *compiuta giacenza telematica*, con ovvie conseguenze in termini di computo dei termini. Considerato che il dl 29 novembre 2008, n. 185 (convertito con legge 28 gennaio 2009, n. 2) da anni impone alle imprese costituite in forma societaria di comunicare al Registro delle imprese il proprio indirizzo Pec, si ritiene che l'obbligo di indicare lo stesso nelle comunicazioni al pubblico e nel sito internet non coglierà impreparati le imprese di assicurazione e gli intermediari.

Conservazione dei documenti informatici

Questi ultimi saranno, altresì, chiamati ad adottare procedure interne di conservazione dei documenti e delle comunicazioni in corso di contratto, anche facendo ricorso alla **conservazione digitale sostitutiva** dei documenti di cui all'art. 8, comma 3, del *Regolamento Isvap* n. 27 del 14 ottobre 2008.

Si ricorda che, a norma di tale regolamento, possono essere conservati in formato digitale le proposte di assicurazione, i contratti di assicurazione, i trattati, i certificati medici, i fascicoli di sinistro, le comunicazioni delle imprese delegatarie, delle imprese cedenti e delle imprese gestionarie e, in

genere, la documentazione di supporto per le annotazioni nei registri assicurativi.

Naturalmente la realizzazione di un sistema di conservazione dei documenti informatici comporta il rispetto delle disposizioni stabilite dal d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e delle relative regole tecniche approvate con d.pcm 3 dicembre 2013 (che ha sostituito la deliberazione Cnipa n. 11/2004).

Distinzioni nella gestione della firma

Un terzo ambito di digitalizzazione è senz'altro quello della conclusione dei contratti assicurativi mediante l'utilizzo della **firma digitale** o della **firma elettronica qualificata** o della **firma elettronica avanzata**.

Ancora una volta la normativa di riferimento è quella contenuta nel d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e, nello specifico, dagli artt. 20 e segg. relativi al documento informatico e alle firme elettroniche. Risulta quindi indispensabile fare chiarezza su termini che hanno significati ben diversi.

Secondo la definizione del legislatore, la firma elettronica avanzata è un insieme di dati in forma elettronica allegati o connessi a un documento informatico (in modo da consentire l'identificazione del sottoscrittore e garantire la connessione univoca a quest'ultimo), creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e in modo da rilevare eventuali modifiche del documento.

La firma elettronica

qualificata è un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma.

Da ultimo, la firma digitale è solamente quel tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche (*una pubblica e una privata*), che consente di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico.

In tutta evidenza al concetto di firma qualificata e digitale si collega, in termini pratici, l'utilizzo di un dispositivo (*smart card*, chiavetta *Usb*, ecc.) necessario a sottoscrivere il documento. Viceversa, una soluzione di firma elettronica avanzata non richiede che il firmatario sia in possesso di un dispositivo e ben potrebbe essere utilmente impiegata in ambito assicurativo: si pensi, a titolo esemplificativo, alla sottoscrizione di una polizza su apposito *pad*, invece che sulla carta. Ebbene, al fine di conferire a tale firma (chiamata anche *grafometrica*) il valore giuridico di una firma elettronica avanzata, sarà necessario rispettare le regole tecniche stabilite con il d.pcm 22 febbraio 2013, argomento che tratteremo nel prossimo numero.

