

ARAG Italia

Documento riassuntivo specifiche tecniche del Servizio di firma elettronica avanzata



Specifiche

Versione 4.1
2026



Informazioni Documento

Documento:	ARAG Italia - Documento riassuntivo delle caratteristiche tecniche del Servizio di firma elettronica avanzata
Ultima Versione:	4.1
Data:	28.03.2020
Autore(i):	Schulz Sascha
OE:	ARAG SE Italia
Contatto Chiave:	ARAG Risolve (Tel. 045 8290411)
Nome File:	20260328_FEA-OTP_SpecificheTecniche4.1.doc



Indice

Informazioni Documento	2
Indice.....	3
Abbreviazioni e Definizioni	45
1 Introduzione.....	56
1.1 Executive Summary.....	56
1.2 Riferimenti Normativi	56
1.3 Attori.....	56
1.3.1 Soggetto che eroga la soluzione di firma elettronica avanzata	56
1.3.2 Soggetti che realizzano la soluzione di firma elettronica avanzata.....	67
1.3.3 Intermediari ARAG Italia	67
2 Obblighi e responsabilità.....	78
2.1 Obblighi del Soggetto Realizzatore.....	78
2.2 Obblighi del sottoscrittore	78
2.3 Consenso del firmatario.....	78
2.4 La connessione univoca della firma al firmatario	89
2.5 Il controllo esclusivo del firmatario sul sistema di generazione della firma	89
2.6 Assicurazione obbligatoria.....	89
3 Identificazione del firmatario	910
4 Processo Operativo.....	1011
4.1 Descrizione delle fasi di identificazione e sottoscrizione dei documenti	1011
4.2 Consegna della documentazione al Cliente	1112
5 Misure di sicurezza.....	1213
6 Cessazione del servizio	1314
6.1 Modalità per la revoca del consenso da parte del Cliente	1314
6.2 Dismissione del servizio FEA	1314
7 Contatti.....	1516
7.1 Contatti per assistenza	1516
7.2 Procedura di richiesta dei documenti.....	1516



Abbreviazioni e Definizioni

ARAG SE	ARAG Societas Europaea, con sede in Dusseldorf (Germania).
ARAG SE Italia	ARAG SE Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia, branch italiana di ARAG SE
Cliente	Soggetto (persona fisica e giuridica) a cui la Compagnia propone la sottoscrizione di prodotti assicurativi
DUC	Documento Unico per la raccolta dei Consensi
Firmatario	Soggetto (persona fisica) che firma il documento informatico con una soluzione FEA
Intermediario	l'iscritto al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi (RUI) che offre e stipula contratti assicurativi. Può trattarsi di agenti o broker.
Sistema	sistema di elaborazione dati comunemente identificato come computer dove vengono proposti una o più funzionalità a favore degli utenti

1 Introduzione

1.1 Executive Summary

La presente relazione descrive:

- motivazioni ed aspetti tecnici e organizzativi del processo adottato dalla Compagnia ARAG SE Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia (nel seguito ARAG SE Italia), in quanto soggetto erogatore della soluzione di Firma Elettronica Avanzata (FEA), così come definita dal Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante il "Codice dell'amministrazione digitale";
- caratteristiche e soluzioni di processo adottate per l'implementazione della FEA, in conformità al DPCM 22 febbraio 2013.

1.2 Riferimenti Normativi

La soluzione FEA descritta è conforme ai requisiti di cui all'art. 20, comma 1-bis, del D.Lgs. n. 82/2005 (CAD). Pertanto, il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha efficacia della scrittura privata ai sensi dell'art. 2702 c.c., nella misura in cui il firmatario non ne disconosca la sottoscrizione. Il sistema è inoltre conforme ai principi fissati da:

- Regolamento UE n. 910/2014 (eIDAS),
- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) - D. Lgs. n.82/2005
- DPCM 22 febbraio 2013 - Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali
- GDPR – Regolamento UE 2016/679

1.3 Attori

1.3.1 Soggetto che eroga la soluzione di firma elettronica avanzata

ARAG SE Italia è il Soggetto Erogatore, come definito dall'articolo 55 comma 2 lettera a) del DPCM 22 febbraio 2013, della soluzione FEA, avvalendosi a tal fine di Namirial S.p.A., società specializzata nella ideazione e sviluppo di soluzioni di firma elettronica. In particolare, ARAG SE Italia si avvale:



- della piattaforma di firma elettronica di Namirial SpA;
- del sistema gestionale per la generazione dei documenti e la gestione documentale concesso in licenza d'uso da SIA S.p.A.
- del sistema di conservazione a norma Legal Archive® fornito da Microdata Service s.r.l..

1.3.2 Soggetti che realizzano la soluzione di firma elettronica avanzata

I servizi fiduciari digitali Namirial sono certificati e conformi agli standard ETSI EN 319 401/411/421, ISO 9001, ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018.

La società SIA S.p.A. ha implementato nei sistemi informativi aziendali il processo operativo per il corretto funzionamento del servizio in conformità alla normativa vigente. SIA S.p.A. è specializzata in sistemi gestionali applicativi mirati al mercato delle agenzie e subagenzie e dei broker ed ha realizzato i sistemi gestionali in uso presso diverse compagnie di assicurazione.

Microdata Group s.r.l., dei cui servizi ARAG Italia si avvale anche per la conservazione a norma, è specializzata nella gestione dei processi documentali ed è in possesso di certificazioni di qualità (ISO 9001:2008) e di sicurezza (ISO/IEC 27001:2005), ed è iscritta nell'elenco dei conservatori accreditati dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).

1.3.3 Intermediari ARAG Italia

Nello svolgimento delle proprie attività di Soggetto Erogatore, ARAG Italia intende avvalersi sul territorio italiano di intermediari assicurativi (agenti e broker), che si devono occupare di:

- identificare l'utente sottoscrittore, raccogliendo il relativo documento di identità,
- raccogliere la sottoscrizione dell'utente sulla dichiarazione di adesione al servizio di Firma Elettronica Avanzata per accettazione delle condizioni del servizio;
- fornire supporto all'utente nell'attribuzione del consenso alla firma elettronica avanzata, alla modifica ed eventuale revoca del consenso.

Gli intermediari sono attivati dal Soggetto Erogatore a seguito di un adeguato addestramento; per il dettaglio degli intermediari abilitati si rimanda al tool di ricerca disponibile sul portale ARAG Italia ((www.arag.it/contatti/punti-vendita/))

2 Obblighi e responsabilità

2.1 Obblighi del Soggetto Realizzatore

Il soggetto realizzatore Namirial S.p.A. è tenuto a garantire che:

- a) la soluzione di firma elettronica sia conforme alle specifiche tecniche e funzionali definite con il Soggetto Erogatore;
- b) la soluzione tecnologica sviluppata consenta la connessione univoca della firma al sottoscrittore;
- c) la soluzione tecnologica sviluppata garantisca il controllo esclusivo del sottoscrittore del sistema di generazione della firma.

2.2 Obblighi del sottoscrittore

Il sottoscrittore è tenuto a garantire:

- a) la correttezza e la completezza dei dati personali forniti;
- b) la consegna all'intermediario di un documento di identità in corso di validità al momento della sottoscrizione della dichiarazione di consenso;
- c) di aver preso visione della documentazione descrittiva del servizio FEA prima dell'adesione al servizio;
- d) l'utilizzo del servizio FEA solamente nei confronti del Soggetto Erogatore e solamente nell'ambito dei rapporti giuridici intercorrenti con il medesimo;
- e) il mantenimento sotto il proprio esclusivo controllo le credenziali per l'utilizzo del servizio di firma elettronica (password dell'area riservata e utenza telefonica associata).

2.3 Consenso del firmatario

Il consenso del firmatario viene raccolto tramite apposito documento denominato Documento per la raccolta del Consensi, contenente:

- la richiesta di consenso all'invio di comunicazioni precontrattuali e contrattuali all'indirizzo mail fornito dal Sottoscrittore;
- la richiesta di consenso al trattamento dei dati personali per le finalità indicate;

- la richiesta di consenso alla sottoscrizione dei documenti contrattuali con Firma Elettronica Avanzata.

Il DUC riporta inoltre l'informativa in materia di Protezione dei Dati Personali nonché le informazioni relative alle condizioni di utilizzo del servizio di firma elettronica.

2.4 La connessione univoca della firma al firmatario

Il sistema esegue la firma verificando il codice OTP ricevuto sull'utenza telefonica registrata e attivando le chiavi associate al certificato dell'utente. La firma prodotta rispetta lo standard PA-dES ed include una appearance che riporta il nome e cognome, l'indirizzo IP da cui è stata apposta la firma, e la data e ora della firma). Tale standard garantisce che qualsiasi modifica apportata al documento successivamente all'apposizione della firma viene rilevata automaticamente dai software di verifica delle firme digitali, rendendo il documento alterato non valido.

La connessione è garantita dal certificato di firma che viene riportato all'interno del formato PA-dES. per ogni firma sottoscritta.

In particolare:

- Il codice OTP è composto da 4 cifre.
- La sua durata di validità temporale è di 5 minuti dall'invio.
- Viene inviato via SMS al numero di cellulare certificato in fase di identificazione de visu da parte dell'intermediario.
- Il numero massimo di tentativi di inserimento errati consentiti prima del blocco automatico della sessione è di 5 tentativi.

2.5 Il controllo esclusivo del firmatario sul sistema di generazione della firma

Il controllo esclusivo viene esercitato per mezzo dell'autenticazione attuata utilizzando il numero dell'utenza telefonica personale verificata ed associata al momento dell'identificazione.

2.6 Assicurazione obbligatoria

Ai sensi dell'articolo 57 comma 2 del DPCM 22 Febbraio 2013, ARAG Italia ha stipulato apposita polizza assicurativa di Responsabilità Civile Terzi con un massimale di copertura non inferiore a euro 500.000.



3 Identificazione del firmatario

Ai sensi dell'articolo 57 comma 1 lettera a) del DPCM 22 Febbraio 2013, i soggetti erogatori della soluzione FEA devono identificare in modo certo il firmatario tramite un valido documento di riconoscimento.

L'identificazione certa del sottoscrittore del documento è eseguita per ARAG SE Italia da uno degli intermediari presenti sul territorio¹, secondo la procedura di identificazione definita e validata da ARAG SE Italia.

Il documento di identità è associato alla persona fisica. Nel caso di persona giuridica, il documento di identità è associato all'anagrafica del firmatario.

Sono ritenuti validi esclusivamente i seguenti documenti di identità:

- carta di identità
- passaporto
- patente di guida italiana.

L'intermediario provvede inoltre alla verifica della titolarità e la disponibilità effettiva del numero di cellulare fornito dal cliente.

¹ Si rimanda al portale ARAG Italia (https://www.arag.it/contatti/punti_vendita) per il dettaglio geografico della rete di ARAG Italia

4 Processo Operativo

4.1 Descrizione delle fasi di identificazione e sottoscrizione dei documenti

Il processo di identificazione e adesione alla modalità di firma è eseguito *una tantum* al primo accesso e si compone delle seguenti fasi:

1. L'intermediario raccoglie il documento di identità, verifica le informazioni e conferma l'identità del cliente;
2. L'intermediario acquisisce copia per immagine del documento di identità, utilizzando uno scanner ovvero la fotocamera di un device mobile (vedi paragrafo 5.3.2.);
3. L'intermediario carica il documento di identità in formato immagine su Nebula;
4. L'intermediario chiede al cliente di formulare le proprie scelte in materia di: i) modalità di comunicazione in forma elettronica; ii) consenso al trattamento dei dati personali; iv) consenso all'utilizzo della FEA. Ciascuna scelta del cliente è registrata dall'Intermediario sul Documento per la raccolta dei Consensi mediante distinti flag;
5. Dopo che l'intermediario ha salvato le informazioni, il sistema genera il Documento per la raccolta dei Consensi in formato .pdf, che passa alla piattaforma di firma elettronica;
6. Il cliente è invitato a leggere su monitor o tablet l'informativa in materia di trattamento dei dati personali e le condizioni del servizio di firma elettronica ed a controllare la correttezza delle scelte registrate; quindi, ad apporre un'unica sottoscrizione in calce al Documento per la raccolta dei Consensi con firma elettronica valida per tutte le scelte effettuate.
7. La piattaforma di firma esegue l'autenticazione del cliente inviando un codice OTP all'utenza telefonica registrata e, dopo la verifica del codice, inserisce i dati della sottoscrizione all'interno del Documento per la raccolta dei Consensi in formato .pdf;
8. La piattaforma di firma appone una firma digitale automatica, tramite HSM, appartenente al rappresentante di ARAG SE Italia al Documento per la raccolta dei Consensi sottoscritto, ed invia il documento al sistema di conservazione digitale;
9. Il sistema in automatico invia alla mail fornita dal cliente il documento sottoscritto contenente anche la firma dei rappresentati della Compagnia apposta in automatico dal si-



stema. Su richiesta del cliente, l'intermediario stampa una copia cartacea del Documento per la raccolta dei Consensi;

10. La piattaforma di firma invia il Documento per la raccolta dei Consensi sottoscritto, i documenti informatici firmati con FEA, la copia del documento di identità al sistema di Conservazione Digitale in essere presso Microdata S.r.l. per la conservazione per il periodo obbligatorio di 20 anni previsto dall'articolo 57 comma 1 lettera b) del DPCM 22 Febbraio 2013.

11. I file di audit log relativi a ciascuna sessione di firma sono parimenti conservati per 20 anni.

Per tutti i contratti e i documenti da sottoscrivere con ARAG SE Italia dopo la prima adesione al servizio di firma elettronica, l'intermediario provvederà ad accertare l'identità del Cliente senza acquisire nuovamente la copia del documento di identità ed il consenso all'uso della firma elettronica.

4.2 Consegna della documentazione al Cliente

I documenti sottoscritti vengono inviati via e-mail al Cliente all'indirizzo registrato, **immediatamente** al termine della sessione di firma; il documento di polizza è disponibile nell'**area riservata** del cliente sul portale della compagnia, nel formato PDF/A con firma PAdES incorporata.



5 Misure di sicurezza

Il sistema di firma elettronica adottato è protetto da numerose misure di sicurezza poste a presidio dei dati del cliente e dei documenti sottoscritti. Le misure di sicurezza sviluppate da ARAG SE Italia per la protezione delle postazioni di lavoro degli Agenti, sia fisse che in mobilità, sono completate dalle misure di sicurezza di Namirial Spa, poste a protezione del data-center da cui sono erogati i servizi di firma elettronica.

Le misure di sicurezza adottate da Namirial Spa sono relative a misure di sicurezza fisica, delle procedure e logica, e della protezione dei dati e sono conformi agli ETSI EN 319 401/411/421, ISO 9001, ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018.

6 Cessazione del servizio

Il servizio di firma elettronica avanzata può essere interrotto per revoca del consenso da parte del cliente o per dismissione del servizio da parte di ARAG SE Italia.

6.1 Modalità per la revoca del consenso da parte del Cliente

La revoca del consenso può essere esercitata dal cliente:

- inviando una comunicazione in tal senso all'intermediario, il quale provvederà ad allegare la comunicazione e marcare come non più valido il consenso prestato, inserendo una data di fine validità (operazione che viene tracciata dal sistema con data, ora e nome utente). Se la revoca viene richiesta verbalmente, l'intermediario, dopo aver salvato le nuove opzioni scelte, provvede alla stampa di un nuovo Documento per la raccolta dei Consensi che poi farà firmare al cliente e quindi archiviare nei contatti dell'anagrafica registrata nel sistema informativo;
- inviando una comunicazione in Direzione in forma scritta. La Direzione inserirà la data di fine validità del consenso (operazione tracciata dal sistema con data, ora e utente e acquisizione di copia del documento di richiesta). Non è necessaria la generazione di nuovo Documento per la raccolta dei Consensi e relativa firma.

6.2 Dismissione del servizio FEA

ARAG SE Italia garantisce, anche in caso di cessazione del servizio FEA o di sostituzione del fornitore tecnologico:

- La continuità operativa durante le fasi transitorie, mediante procedure di Business Continuity e Disaster Recovery documentate;
- La disponibilità, l'accessibilità e la leggibilità dei documenti firmati e dei relativi Audit Log per l'intero periodo di conservazione previsto;
- Il mantenimento della leggibilità del formato PAdES indipendentemente dall'evoluzione dei software proprietari del fornitore, attraverso il ricorso a standard aperti e interoperabili.

Restano salvi i documenti precedentemente sottoscritti con firma elettronica avanzata, che continueranno ad essere conservati a norma da ARAG SE Italia per tutto il termine di conservazio-



ne previsto. ARAG SE Italia continuerà a conservare inoltre il Documento per la raccolta dei Consensi e la copia del documento di identità del cliente fino alla scadenza del termine ventennale di conservazione previsto.

7 Contatti

7.1 Contatti per assistenza

Qualora necessario, i Clienti che necessitano di assistenza o informazioni aggiuntive sul servizio di firma elettronica possono rivolgersi al proprio intermediario oppure ad ARAG SE Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia all'indirizzo arag@arag.it, ovvero chiamando al tel. 045 8290411.

7.2 Procedura di richiesta dei documenti

Rivolgendosi all'intermediario o direttamente ad ARAG SE Italia il cliente può ottenere copia di tutta la documentazione relativa al servizio di firma elettronica avanzata o con questa sottoscritta.

In particolare, è possibile ottenere uno o più documenti in formato PDF contenenti:

- Il Documento per la raccolta dei Consensi con le dichiarazioni sottoscritte all'atto di adesione al servizio;
- La copia del documento di identità raccolto al momento dell'adesione al servizio;
- I documenti sottoscritti con la firma elettronica.

I documenti in oggetto sono forniti all'indirizzo e-mail comunicato. In caso di documenti pregressi, firmati con firma grafometrica, essi sono forniti sotto forma di copia per immagine (rendering), che per ragioni di sicurezza non contiene alcun dato biometrico al proprio interno.

L'accesso da parte del firmatario ai documenti sottoscritti, alle specifiche tecniche del servizio e alle evidenze informatiche della propria sessione di firma è garantito senza oneri aggiuntivi a carico del Cliente.