

Condizioni Generali di Servizio
per l'utilizzazione della soluzione di firma elettronica avanzata (FEA) di Arca Assicurazioni S.p.A.
per la firma del modulo di Constatazione amichevole di incidente – Denuncia di sinistro (CAI
Digitale)

ART. 1 - PREMESSA

- 1.1 - Il documento informatico è la "rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti" come da definizione del Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 (il "**Codice dell'Amministrazione Digitale**" o il "**CAD**"), la cui validità è riconosciuta, agli effetti di legge, se conforme alle specifiche regole tecniche disposte dal 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" (il "**DPCM**") e in materia di conservazione dalle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, adottate ai sensi dell'art. 71 del CAD (le "**Linee Guida**").
- 1.2 - Al fine di consentire la sottoscrizione in formato elettronico della constatazione amichevole di incidente – denuncia di sinistro (di seguito, il "**CAI Digitale**") di cui al Regolamento IVASS n. 56/2025 da parte dei propri clienti (di seguito, i "**Clienti**") e delle controparti di eventuali incidenti stradali (di seguito, le "**Controparti**"), Arca Assicurazioni S.p.A., con sede legale in Verona (CAP 37122), Via del Fante 21 (di seguito, "**Arca**" o la "**Compagnia**") ha implementato un sistema di sottoscrizione mediante Firma Elettronica Avanzata ("**FEA**"), basato su soluzione tecnologica erogata da Namirial S.p.A. ("**Namirial**"), soggetto accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) (il sistema di sottoscrizione FEA di seguito indicato come il "**Servizio FEA Arca**").
- 1.3 - La Compagnia, in qualità di soggetto erogatore del Servizio FEA Arca, è tenuta ad acquisire preventivamente dal Cliente e dalla Controparte l'accettazione delle presenti Condizioni Generali regolanti il Servizio (di seguito le "**CGS**"). In assenza di tale accettazione, non sarà possibile usufruire del Servizio di FEA Arca.
- 1.4 - L'adesione al Servizio FEA Arca è:
- gratuita e non comporta oneri aggiuntivi per gli utenti, fatti salvi eventuali costi applicati dal proprio gestore telefonico per l'invio dell'OTP (come di seguito definito);
 - facoltativa. In caso di mancata adesione non è consentita la sottoscrizione del CAI Digitale tramite il Servizio FEA Arca;
 - alternativa alla sottoscrizione tradizionale del CAI su supporto cartaceo.
- 1.5 - Il Servizio FEA Arca è stato realizzato nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia e in particolare: (i) del Regolamento eIDAS (Reg. UE 910/2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche) (ii) del CAD; (iii) del DPCM; (iv) delle Linee Guida, (iv) del Regolamento (UE) 2016/679 e successive modifiche e integrazioni, e (v) del D. Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e successive modifiche e integrazioni.
- 1.6 - Il Servizio FEA Arca è fruibile tramite webapp messa a disposizione ad Arca accessibile tramite il sito internet della Compagnia al link <https://caidigitale.arcassicura.it> o tramite l'accesso all'area riservata MyArca al link <https://my.arcassicura.it/myarca/login> che consente la sottoscrizione della CAI Digitale, conformemente al Regolamento IVASS n. 56/2025.

ART. 2 - OGGETTO

- 2.1 - Le caratteristiche dei sistemi e delle tecnologie utilizzate per la gestione del Servizio FEA Arca sono descritte nella relativa scheda tecnica illustrativa (la "**Scheda Tecnica Illustrativa**") allegata alle presenti CGS, e da considerarsi parte integrante e sostanziale delle stesse.
- 2.2 - Il CAI Digitale sottoscritto mediante la FEA integra il requisito di forma di cui all'art. 1350 punto 13 del Codice Civile e ha la stessa efficacia riconosciuta dal nostro ordinamento alle scritture private (art. 2702 del Codice Civile).
- 2.3 - In ogni caso e fermo quanto meglio chiarito al successivo art. 3 delle presenti CGS, la soluzione FEA Arca potrà essere resa disponibile al Cliente e alla Controparte solo subordinatamente (i) all'accettazione da parte degli stessi - debitamente informati sui termini e condizioni di utilizzo della FEA - delle presenti CGS e (ii) all'autorizzazione all'utilizzo del numero di cellulare per l'invio dell'OTP che dichiara essere nella sua piena ed esclusiva disponibilità lungo tutto l'arco temporale del processo di sottoscrizione.

ART. 3 – CONDIZIONI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO FEA ARCA E CARATTERISTICHE TECNICHE

- 3.1 - Ai fini dell'utilizzo del Servizio FEA Arca per la sottoscrizione del CAI Digitale, il Cliente e la Controparte dovranno:
- accedere al servizio di sottoscrizione tramite link interattivo contenuto nel sito della Compagnia al link

Arca Assicurazioni S.p.A.



Sede Legale: via del Fante, 21 - 37122 Verona - arcaassicurazioni@pec.unipol.it - tel. +39 045 8192111 - fax +39 045 8192630
Capitale sociale i.v. Euro 50.762.146,72 - Registro delle Imprese di Verona, C.F. 02655770234 - P. IVA 03740811207 - R.E.A. 253375
Società autorizzata all'esercizio delle assicurazioni con provv. ISVAP 11/09/96 N. 330, G.U. 18/09/96
Società iscritta all'Albo Imprese di Assicurazione e riassicurazione Sez. I al n. 1.00123 soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Unipol S.p.A. e facente parte del Gruppo Assicurativo Unipol iscritto all'Albo delle società capogruppo al n. 046
arcassicura.it

<https://caidigitale.arcassicura.it> o tramite l'accesso all'area riservata MyArca al link <https://my.arcassicura.it/myarca/login>;

- prendere visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali relativo alla CAI Digitale;
- identificarsi con le modalità descritte nella Scheda Tecnica Illustrativa;
- ad esito dell'avvenuta identificazione prendere visione e accettare le CGS, che includono l'informativa privacy relativa al Servizio FEA Arca;
- procedere alla presa visione del CAI Digitale;
- procedere alla sua sottoscrizione utilizzando ciascuno il proprio dispositivo ed esprimendo la proprie volontà mediante il processo di "point and click" e confermando tale sottoscrizione inserendo una *one time password* (OTP), avente durata temporale limitata, inviata a ciascuno sul numero di cellulare fornito in fase di denuncia sinistro.

ART. 4 - OBBLIGHI DI ARCA

4.1 - Arca, quale fornitore del Servizio FEA Arca, è responsabile nei confronti dei fruitori per l'adempimento di tutti gli obblighi discendenti dall'esercizio di tale attività.

4.2 - Arca non sarà responsabile per la mancata o non corretta esecuzione degli obblighi a suo carico nei seguenti casi:

- caso fortuito e forza maggiore, quali, a titolo meramente esemplificativo, calamità naturali, eventi bellici, interventi dell'autorità;
- non veridicità dei documenti di identità, dei dati personali e delle informazioni relative al numero di cellulare e all'indirizzo di posta elettronica comunicati dai fruitori del Servizio FEA Arca, nonché per ogni variazione successiva degli stessi non tempestivamente comunicata;
- irregolare funzionamento di linee elettriche, telefoniche nazionali e/o internazionali;
- utilizzo improprio o eccedente le limitazioni d'uso o non autorizzato del Servizio FEA Arca.

4.3 – E' esclusa qualunque responsabilità di Arca in relazione all'identificazione che è imputabile unicamente a Namirial.

ART. 5 - DURATA

5.1 - Le presenti CGS sono valide ed efficaci a tempo indeterminato.

ART. 6 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

6.1 - Il presente contratto è soggetto alla legge italiana. Per le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione al presente contratto, competente a giudicare è l'Autorità Giudiziaria del luogo di residenza o di domicilio del Cliente.

ART. 7 - RINVIO

7.1 - Per quanto qui non espressamente previsto si applicano le norme di legge e regolamentari vigenti in materia.

Scheda tecnica Illustrativa
CARATTERISTICHE TECNOLOGICHE DEL SISTEMA PER L'USO DELLA FIRMA ELETTRONICA
AVANZATA

ai sensi dell'art. 57, lett. e) delle 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 (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013, il "DPCM"), attuative del Codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo 07.03.2005, n. 82, e successive modificazioni).

1. Descrizione del Servizio

Il Servizio FEA Arca consente la sottoscrizione di documenti informatici garantendo l'identificazione del firmatario e l'integrità del documento firmato. La soluzione adottata si basa sulla piattaforma Namirial e SignAnyWhere, conforme al Regolamento UE n. 910/2014 (eIDAS) e alla normativa italiana vigente (CAD e DPCM).

2. Caratteristiche Tecniche e Garanzie

Il Servizio assicura le seguenti caratteristiche di sicurezza:

- identificazione univoca: il firmatario è identificato in modo certo prima della firma (vedi successivo punto 3);
- connessione univoca: la firma è legata esclusivamente al firmatario tramite credenziali personali (OTP);
- controllo esclusivo: solo il firmatario può attivare la procedura di firma;
- integrità: ogni modifica successiva al documento firmato è rilevabile grazie alla sigillatura elettronica del file (PadES/CAdES).

3. Modalità di Identificazione del Firmatario

Il Servizio supporta la seguente modalità di identificazione certificata svolta da Namirial:

- FaceMatch: confronto mediante apposito *software* che consente la comparazione tra la foto presente sul documento d'identità caricato dall'utente e un framework del volto estratto da un breve video registrato dall'utente (per verificarne la c.d. *liveness*, ossia che la persona sia reale e presente).

4. Il Processo di Firma

- Presa visione: Il firmatario visualizza l'intero documento a schermo.
- Manifestazione di volontà: La firma viene apposta inserendo un codice OTP (One Time Password) inviato via SMS al numero certificato in fase di identificazione.
- Audit Trail: Per ogni sessione viene generato un "Certificato di Completamento" che traccia data, ora, indirizzo IP e metodo di identificazione utilizzato.

5. Conservazione Sostitutiva

Tutti i documenti sottoscritti e le evidenze informatiche del processo di identificazione sono inviati al sistema di Conservazione a Norma di Doxee S.p.A., dove rimarranno integri e consultabili per un periodo di 20 anni, come previsto dalla normativa di settore.

6. Copertura assicurativa

Arca, conformemente alla normativa vigente, ha stipulato polizza assicurativa di responsabilità civile con la società Unipol S.p.A. n. 214627490, avente massimale di euro 500.000,00, al fine di proteggere i titolari della firma elettronica avanzata e i terzi da eventuali danni cagionati da inadeguate soluzioni tecniche.

Informativa al Cliente sull'uso dei Suoi dati e sui Suoi diritti

AA_Info_Fea_CAI Digitale– ed. 23.03.2026

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 – Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito, il "**Regolamento**"), La informiamo che, al fine di consentire l'attivazione e il successivo utilizzo del servizio di Firma Elettronica Avanzata (anche "**FEA**" ovvero il "**Servizio**") ai fini della sottoscrizione e la conservazione in formato elettronico del modulo di denuncia di sinistro - constatazione amichevole di incidente (anche "**CAI Digitale**") da Lei richiesto, saranno trattati alcuni dati personali a Lei riferibili.

Chi tratterà i dati personali?

Titolare del trattamento dei Suoi dati è **Arca Assicurazioni S.p.A.** (www.arcassicura.com) con sede in Via del Fante 21 – 37122 Verona (di seguito, la "**Compagnia**").

Quali dati personali tratteremo?

Saranno trattate le seguenti categorie di dati personali (di seguito, i "**Dati**" o i "**Suoi Dati**"):

- a) dati anagrafici (in via esemplificativa, e non esaustiva, nome, cognome, estremi del documento di identità, indirizzo di residenza, data e luogo di nascita e codice fiscale) ed estremi di contatto (numero di telefono e indirizzo di posta elettronica).

Perché tratteremo i Dati?

I Dati saranno trattati per le finalità e sul presupposto delle basi giuridiche di seguito indicate:

- **(F1) – Erogazione del Servizio e attività connesse:** il trattamento avviene al fine di consentire l'attivazione del Servizio da Lei richiesto.
- **(F2) – Adempimento degli specifici obblighi normativi:** adempiere alle disposizioni tempo per tempo vigenti (ad esempio, le disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale).

#	Categorie di Dati	Base giuridica	Conferimento dei Dati
F1	a)	La base giuridica del trattamento consiste nella necessità di dare esecuzione ad un contratto di cui Lei è parte.	Il conferimento dei Suoi Dati è necessario al perseguimento della finalità indicata; in caso di mancato conferimento, non sarà possibile procedere all'erogazione dei Servizi.
F2	a)	La base giuridica del trattamento consiste nella necessità di adempiere agli specifici obblighi normativi di volta in volta applicabili.	Il conferimento dei Suoi Dati è necessario al perseguimento della finalità indicata; in caso di mancato conferimento, non sarà possibile procedere all'erogazione dei Servizi.

Come tratteremo i Suoi Dati?

I Suoi Dati saranno trattati tramite logiche e modalità, anche informatiche, strettamente pertinenti alle finalità suindicate, previa adozione delle misure di sicurezza ritenute adeguate ai rischi, e saranno resi accessibili al solo personale autorizzato e istruito, nella sola misura di quanto strettamente necessario allo svolgimento delle attività cui lo stesso risulta preposto.

A chi comunicheremo i Dati?

I Suoi Dati non saranno soggetti a diffusione, ma potranno essere comunicati a soggetti terzi, in ragione delle sole finalità suesposte. In particolare, i Dati potranno essere comunicati a soggetti esterni a cui la Compagnia affida lo svolgimento di attività per proprio conto (in via esemplificativa, e non esaustiva, fornitori di servizi fiduciari digitali) e con cui la stessa stipula accordi volti a disciplinare il trattamento dei Dati.

I Suoi Dati non saranno trasferiti verso paesi situati al di fuori dell'Unione Europea o dello Spazio Economico Europeo; qualora ciò fosse necessario al perseguimento delle finalità suindicate, lo faremo sulla base delle misure di garanzia previste dal Regolamento, quali ad esempio una decisione di adeguatezza della Commissione Europea, ovvero la sottoscrizione di clausole contrattuali standard con l'importatore dei Dati.

Per quanto tempo tratteremo i Dati?

I Suoi Dati saranno trattati per la durata del Servizio e, al suo termine, per l'adempimento degli obblighi normativi di volta in volta applicabili (ad esempio, venti – 20 – anni per i documenti di identità e i dati in essi contenuti); resta ferma la possibilità di un'ulteriore conservazione, qualora necessaria all'esercizio o la tutela di diritti, nel caso di controversie o contestazioni.

I Suoi diritti

La normativa sulla privacy (articoli da 15 a 22 del Regolamento) Le garantisce il diritto di accedere in ogni momento ai Dati che La riguardano, di ottenere la loro rettifica e/o integrazione, se inesatti o incompleti, la loro cancellazione, se trattati illecitamente, e la portabilità dei dati che Lei ci ha fornito, qualora trattati in modo automatizzato sulla base di un Suo consenso o per le prestazioni contrattuali da Lei richieste, nei limiti di quanto previsto dal Regolamento (articolo 20).

La normativa sulla privacy Le attribuisce, altresì, il diritto di richiedere la limitazione del trattamento dei Dati, se ne ricorrono i presupposti, e di opporsi al trattamento per motivi legati alla Sua situazione particolare.

Il "Responsabile per la protezione dei dati" del Gruppo Unipol, per il tramite del "Supporto DPO" della Compagnia, è a Sua disposizione per ogni eventuale dubbio o chiarimento: a tale scopo potrà contattarlo presso l'indicata sede di Arca Assicurazioni S.p.A., al recapito privacy@arcassicura.com.

Resta fermo il Suo diritto di presentare reclamo all'Autorità italiana, il Garante Privacy, ove ritenuto necessario per la tutela dei Suoi dati personali e dei Suoi diritti in materia.