

Informazioni sull'accessibilità dei servizi di identificazione firma e sigillo qualificati remoti

Versione 1.0 | 25 ottobre 2026 | Prossima revisione: entro 12 mesi

Queste informazioni descrivono le funzionalità disponibili e le modalità per richiedere assistenza relativamente all'identificazione con IG Persona, alla firma e al sigillo remoti, all'autorizzazione con IG You o OTP SMS e alla gestione dei certificati su Time4Mind.

Identificazione con IG Persona

IG Persona integra XPressID di Veridas per acquisire e verificare documenti e immagini del volto. Secondo la documentazione del fornitore, il componente comprende funzionalità destinate a favorire l'uso con tecnologie assistive, istruzioni e gestione del focus. Intesi Group adotta le configurazioni raccomandate dal fornitore. Le presenti informazioni si riferiscono al componente XPressID sulla base della documentazione resa disponibile dal fornitore e non costituiscono una dichiarazione di conformità dell'intero processo integrato.

Il percorso Video prevede istruzioni testuali, immagini del documento, movimenti del capo e una registrazione nella quale pronunciare nome e cognome. Questi passaggi possono creare difficoltà ad alcuni utenti qualora non sia possibile inquadrare il documento o il volto, eseguire i movimenti richiesti o partecipare alle interazioni verbali previste dalla procedura. Per richiedere una modalità alternativa di identificazione contatta il supporto per individuare un'altra modalità disponibile: riconoscimento in presenza presso una Local Registration Authority (LRA), identificazione con SPID o CIE di livello 3, se ne sei in possesso, oppure con un certificato qualificato già in tuo possesso. Non è necessario indicare il motivo della richiesta. Se hai esaurito i tentativi previsti, il supporto può riaprire la sessione.

Nel riconoscimento in presenza con percorso Selfie, l'operatore RAO è fisicamente presente e può aiutarti a scansionare il codice QR e acquisire le immagini del documento e del volto nel rispetto delle procedure di identificazione applicabili. Il supporto indica requisiti ed eventuale appuntamento. L'assistenza mantiene i controlli di identità e di sicurezza previsti.

Autorizzazione con IG You e OTP SMS

IG You mostra il codice OTP a video; l'accesso può richiedere un codice impostato dall'utente o la biometria, secondo la configurazione. Nei servizi che lo prevedono, puoi utilizzare un OTP ricevuto via SMS in alternativa all'app. Il supporto indica disponibilità e modalità di attivazione.

Il codice OTP SMS non cambia a intervalli prestabiliti e rimane valido fino al consumo. Questa caratteristica consente di disporre di più tempo per leggerlo e inserirlo, senza la necessità di utilizzare un nuovo codice a ogni intervallo. Dopo l'utilizzo il codice non può essere riutilizzato.

Per utilizzarlo, avvia l'operazione di firma o sigillo, ricevi il messaggio sul numero abilitato e inserisci il codice nel campo richiesto. La validità dell'OTP non determina la durata della sessione. Le modalità di inserimento e le eventuali scadenze dipendono anche dall'applicazione, normalmente fornita dal cliente o da un'altra organizzazione.

Gestione e revoca dei certificati con Time4Mind

L'area personale Time4Mind consente di gestire i certificati e di richiederne autonomamente la revoca, la sospensione o la riattivazione. Accedi al servizio e segui le istruzioni disponibili nell'area personale.

[Accedi all'area personale Time4Mind](#)

Se non riesci ad accedere o a completare la richiesta, compila e firma il modulo di revoca, sospensione o riattivazione disponibile nel repository QTSP all'URL:

[Scarica Modulo Revoca, Sospensione e Riattivazione](#)

e invialo tramite il canale del supporto dedicato con gli allegati richiesti. L'invio avvia la gestione della richiesta e non equivale alla conferma dell'avvenuta revoca. Se incontri difficoltà anche con il modulo o il portale, contatta il supporto per ricevere assistenza; restano applicabili i controlli previsti.

[Canale invio richiesta revoca, sospensione e riattivazione](#)

Verifiche e miglioramento

Le caratteristiche descritte si basano sulle funzioni note dei servizi e sulla documentazione dei fornitori. Alla data di pubblicazione del presente documento non risultano completate le verifiche specifiche dei percorsi completi rispetto ai requisiti dello Standard EN 301 549 né prove con tecnologie assistive.

La compatibilità con specifici lettori di schermo, strumenti di ingrandimento o configurazioni assistive e l'efficacia delle modalità alternative restano da verificare. Alla data di pubblicazione del presente documento non risultano completate verifiche di conformità di IG You rispetto ai criteri del Web Content Accessibility Guidelines ("WCAG") applicabili.

Il presente documento non costituisce una dichiarazione di conformità complessiva dei servizi ai requisiti di accessibilità applicabili bensì una descrizione delle funzionalità attualmente disponibili, delle misure di assistenza previste e delle informazioni sull'accessibilità disponibili alla data della sua pubblicazione

Intesi Group ha pianificato di completare entro giugno 2027 la valutazione di IG Persona, IG You e Time4Mind rispetto ai requisiti applicabili dello Standard EN 301 549, e di avviare entro dicembre 2027 l'attuazione delle misure correttive eventualmente individuate come necessarie. Le segnalazioni contribuiscono a individuare gli interventi da realizzare. Il documento è riesaminato ogni 12 mesi e dopo modifiche rilevanti dei servizi.

Come chiedere assistenza

Invia una richiesta di supporto per l'accessibilità

[Supporto per richiesta accessibilità](#)

Se non riesci a utilizzare il portale o ad accedere, scrivi all'indirizzo indicato sotto.

accessibility@intesigroup.com

Specifica servizio, passaggio nel quale incontri difficoltà e come preferisci essere ricontattato. Se utile, indica dispositivo, browser e tecnologia assistiva. Non occorrono diagnosi o certificazioni mediche. Non inviare password, PIN o OTP tramite ticket o e-mail.

Per le richieste di revoca, sospensione o riattivazione utilizza il canale dedicato descritto nella sezione Time4Mind. Per informazioni sulle modalità di tutela previste dalla disciplina applicabile, consulta il sito istituzionale dell'Agenzia nella sezione "Informazioni AgID sull'accessibilità per i soggetti privati".