

DIGITAL INSIGHTS

European Digital Identity ed EUDI Wallet

Cosa devono fare oggi le imprese
per essere conformi e trasformare
il cambiamento in un vantaggio competitivo



*L'European Digital Identity Wallet (EUDI Wallet), cuore dell'evoluzione eIDAS 2.0, ridefinisce **identità digitale, onboarding, autenticazione e firma elettronica** in tutta l'UE: farsi trovare preparate, per le organizzazioni di ogni settore, è cruciale.*

*Le prossime pagine offrono una **guida pratica** per le imprese che si affacciano a questo nuovo scenario: dopo aver inquadrato il **contesto normativo** e illustrato i **cambiamenti** che avverranno all'interno dei processi coinvolti, sono indicati gli **step da seguire** per allineare sistemi, servizi e interfacce. Successivamente si analizzano le **opportunità** che le imprese possono cogliere da questa evoluzione: customer experience più fluida, minori costi e tempi (con onboarding e contratti più rapidi), aumento della fiducia da parte dei clienti e nuove occasioni di business oltre frontiera.*

*Il documento presenta quindi le soluzioni firmate **Intesa, a Kyndryl Company: Intesa Sign**, per la gestione end-to-end delle transazioni digitali e delle firme (FES, FEA, FEQ) con conservazione a norma, e **Intesa ID**, piattaforma wallet-ready per identificazione e Know Your Customer.*

*In conclusione, il punto sui **benefici di un ecosistema pienamente digitalizzato** che integra **onboarding, autenticazione e firma** grazie agli strumenti evoluti offerti da Intesa.*



Indice

Pagina

04

Introduzione: panoramica normativa, obblighi e requisiti, azioni da intraprendere subito

Pagina

06

1. Cosa cambia per i processi di onboarding, autenticazione e firma elettronica

Pagina

09

2. Gli step da seguire per allineare i sistemi, i servizi e le interfacce ai nuovi requisiti

Pagina

13

3. Dall'adeguamento alla valorizzazione strategica, le opportunità da cogliere:
semplificare l'esperienza utente, rafforzare la fiducia e abilitare nuovi modelli di business

Pagina

15

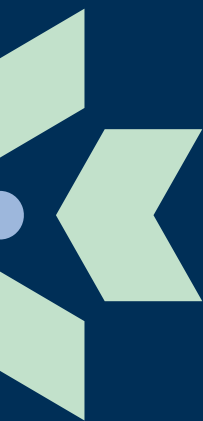
4. L'approccio e le soluzioni di Intesa

- Intesa Sign
- Intesa ID

Pagina

19

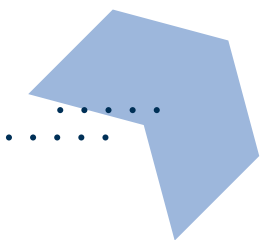
5. I vantaggi chiave di un ecosistema pienamente digitalizzato che comprenda onboarding, autenticazione e firma elettronica



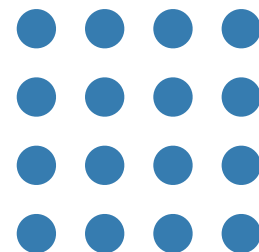


Introduzione: panoramica normativa, obblighi e requisiti, azioni da intraprendere subito

Il quadro normativo europeo ha compiuto un salto decisivo con l'entrata in vigore, il 20 maggio 2024, del **Regolamento (UE) 2024/1183**, che istituisce il nuovo **European Digital Identity Framework**. Si tratta dell'evoluzione del precedente **eIDAS** (Regolamento 910/2014), ora aggiornato nella versione **eIDAS 2.0**, che impone agli Stati membri di rendere disponibile a cittadini, residenti e imprese un **Digital Identity Wallet** conforme a specifiche comuni entro il 2026.



Tra il 2024 e il 2025 la Commissione Europea ha già approvato una serie di **implementing acts** (atti di esecuzione), per definire regole puntuali su aspetti fondamentali: dalla registrazione e certificazione dei wallet alla gestione degli incidenti di sicurezza, fino al riconoscimento reciproco delle identità digitali a livello transfrontaliero. L'obiettivo è costruire un ecosistema europeo dell'identità digitale che sia al tempo stesso **interoperabile, sicuro e affidabile**.



Il framework si fonda sull'adozione dell'EU Toolbox, che integra l'Architecture and Reference Framework (ARF), una sorta di "manuale tecnico" che guida gli Stati membri e i fornitori di servizi verso **standard comuni**. Per le imprese ciò significa confrontarsi con requisiti chiari: **conformità** a criteri di **cybersecurity**, rispetto delle regole di **interoperabilità tecnica**, **tutela della privacy** e **trasparenza** nel trattamento dei dati personali.

In questo scenario, le imprese che erogano servizi digitali, sia pubblici che privati, saranno chiamate ad **accettare l'EUDI Wallet** come strumento valido di **autenticazione e verifica dell'identità**. Parallelamente, sarà necessario adeguare i sistemi di onboarding, autenticazione e firma elettronica affinché siano pienamente compatibili con il nuovo ecosistema europeo.

Agire tempestivamente non è solo una questione di conformità. Prepararsi per tempo significa cogliere un'opportunità strategica: l'integrazione dell'EUDI Wallet permette di **semplificare i processi, ridurre i costi** legati all'autenticazione e **rendere più sicure le transazioni digitali**. E non solo: la trasparenza nel trattamento dei dati e il controllo da parte dell'utente finale ne accresceranno la **fiducia**, asset competitivo sempre più prezioso nel mercato digitale. Prepararsi a questa evoluzione fin da ora significa acquisire subito know-how e visibilità.





1.

Cosa cambia per i processi di onboarding, autenticazione e firma elettronica

Con l'introduzione dell'**European Digital Identity Wallet (EUDI Wallet)** si inaugura un paradigma del tutto nuovo nella gestione delle identità digitali. Se fino a oggi i cittadini hanno utilizzato strumenti nazionali - come lo SPID o la CIE in Italia - per autenticarsi ai servizi online, con l'EUDI Wallet si passerà a un sistema **armonizzato a livello europeo**, valido in tutti i 27 Stati membri.

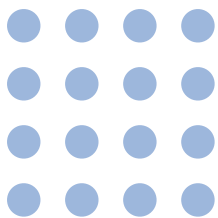
La differenza sostanziale non è solo di scala, ma anche di **funzionalità**. Il wallet non si limiterà a contenere le credenziali di accesso, ma permetterà di gestire in modo sicuro **attributi verificabili** (come, per esempio, titoli di studio, abilitazioni professionali, dati anagrafici o IBAN bancari) e di condividerli, quando necessario, in modalità selettiva e controllata. Questo riduce la necessità per le imprese di raccogliere, archiviare e verificare direttamente grandi quantità di dati sensibili, con un beneficio immediato in termini di **compliance GDPR** e riduzione del rischio.



Onboarding

Tra gli ambiti su cui questo strumento avrà un impatto considerevole spicca senza dubbio l'onboarding digitale. Si pensi all'apertura di conti bancari, alla sottoscrizione di contratti assicurativi, all'accesso a piattaforme di e-commerce o servizi di utility: oggi questi processi richiedono step complessi di verifica documentale e procedure di KYC (Know Your Customer). Con l'EUDI Wallet, l'identità dell'utente potrà essere verificata in modo **istantaneo, uniforme e legalmente riconosciuto** in tutta l'UE.

Per le aziende questo significa **riduzione dei tempi** di registrazione, **abbattimento dei costi** operativi legati alla gestione manuale delle verifiche e **maggior facilità** nell'attivare servizi anche cross-border. Inoltre, la semplicità del processo aumenta la probabilità che l'utente completi l'onboarding, con un impatto positivo sulle metriche di **conversione e customer acquisition**.



Autenticazione

Sul fronte dell'autenticazione, l'EUDI Wallet diventa lo strumento privilegiato per accedere a servizi digitali pubblici e privati. Le imprese saranno quindi chiamate a integrare i propri sistemi con questa nuova modalità, che offre **livelli di sicurezza più elevati** rispetto a molte soluzioni tradizionali (password o OTP via SMS).



Firma elettronica

Anche i processi di firma elettronica subiranno un'evoluzione. Il regolamento eIDAS 2.0 prevede che il wallet possa essere utilizzato per apporre firme elettroniche qualificate, con piena validità legale in tutta l'Unione. Questo permetterà, ad esempio, di **stipulare contratti online senza dover ricorrere a ulteriori sistemi**, standardizzando e semplificando i flussi aziendali. In particolare, il wallet, che abilita l'emissione dei certificati qualificati per la firma dei contratti, su questo fronte si afferma come uno degli strumenti chiave per accelerare l'innovazione, ridurre le inefficienze operative e garantire al tempo stesso sicurezza e conformità. Dalla sottoscrizione di contratti alla gestione dei consensi, dai documenti HR ai processi di onboarding, consentirà di digitalizzare flussi strategici, migliorare l'esperienza delle persone coinvolte e **rispondere in modo concreto alle esigenze di velocità, tracciabilità e sostenibilità**. Per le organizzazioni, significherà semplificare il presente e prepararsi a un futuro in cui ogni interazione - anche la più formale - potrà essere gestita in modo fluido, sicuro e senza carta.

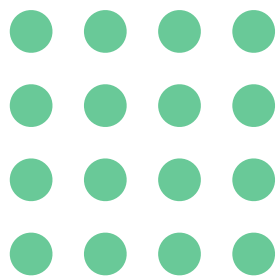




2.

Gli step da seguire per allineare i sistemi, i servizi e le interfacce ai nuovi requisiti

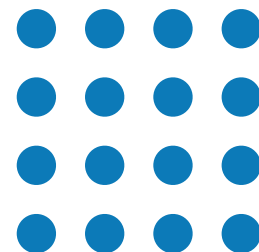
La trasformazione digitale non è più una prospettiva futura: è una realtà che sta ridefinendo il modo in cui le aziende gestiscono processi, persone e relazioni. **Digitalizzare non significa solo adottare nuove tecnologie**, ma saperle integrare in modo intelligente e coerente nei processi aziendali, per generare reale valore operativo, economico e relazionale.



Assessment

In un'ottica di implementazione dell'EUDI Wallet, la prima azione indispensabile per le imprese consiste in un'attività di **assessment**: **è possibile partire da un'analisi di fattibilità relativa ai processi più "sensibili" oppure da una ricognizione completa dei processi** che oggi coinvolgono l'identificazione e l'autenticazione degli utenti. È necessario mappare i punti di contatto digitali - dall'onboarding al login, fino alla firma elettronica - per comprendere in quali passaggi sarà richiesto l'allineamento con il nuovo strumento. Questa fase preliminare consente di **individuare eventuali criticità** (sistemi legacy, soluzioni di autenticazione deboli, architetture non interoperabili) e di **stimare con precisione il livello di investimento** tecnologico richiesto.





Piano di adeguamento

Una volta conclusa la mappatura, occorre definire un **piano di adeguamento graduale**, che includa sia aggiornamenti infrastrutturali sia l'adozione di nuove piattaforme di gestione delle identità. Le azioni più comuni riguardano:

- ✓ l'aggiornamento delle soluzioni di **Identity and Access Management**
- ✓ l'integrazione di sistemi di **Strong Customer Authentication**
- ✓ la revisione delle procedure di **firma elettronica** per garantire la piena validità giuridica in tutti i Paesi UE.

In questo percorso, il supporto di un partner tecnologico esperto e autorevole rappresenta un fattore critico di successo. Un provider con **esperienza nella compliance normativa e nelle architetture digitali** può accelerare i tempi di implementazione, ridurre i rischi legati a errori o ritardi e garantire che le soluzioni adottate siano *future-proof*, cioè pronte a recepire gli aggiornamenti normativi e tecnici che la Commissione Europea introdurrà nei prossimi anni.



Intesa offre ai propri clienti dei veri e propri workshop in cui analizza i sistemi aziendali in uso e, prima dell'acquisto, illustra quali dovrebbero essere i passaggi da compiere per adeguarsi all'introduzione del wallet in modo ottimale. Il successo di ogni progetto, infatti, dipende dal livello di digitalizzazione di partenza della specifica organizzazione: il punto è individuare gli interventi più adatti a ogni realtà, in modo da garantire un'integrazione efficace e senza interruzioni.

Integrazione con le piattaforme IAM e CIAM

Un passaggio cruciale ulteriore riguarda l'**integrazione del wallet con i sistemi aziendali di gestione delle identità digitali**. Le piattaforme IAM (Identity and Access Management) e CIAM (Customer Identity and Access Management) dovranno dialogare con il nuovo ecosistema, accettando l'EUDI Wallet come credenziale primaria di autenticazione e consentendo all'utente di condividere in modo selettivo gli attributi necessari.

Questa evoluzione non tocca soltanto la dimensione tecnica e di sicurezza, ma anche l'**esperienza utente**. I clienti seguono percorsi fluidi, senza interruzioni tra canali o applicazioni. Prepararsi all'EUDI Wallet significa quindi investire anche in **interfacce user-friendly** e in logiche di **single sign-on (SSO)**, capaci di semplificare l'accesso a più servizi con un'unica credenziale certificata.

Approcciare per tempo questo percorso di implementazione consente quindi alle imprese non solo di rispettare gli obblighi regolatori, ma anche di creare le basi per offrire servizi affidabili e in linea con le aspettative di un mercato sempre più competitivo.

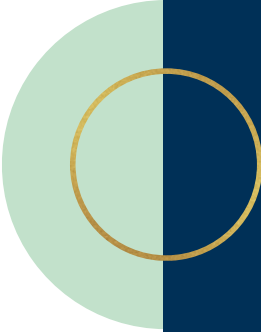




3.

Dall'adeguamento alla valorizzazione strategica, le opportunità da cogliere: semplificare l'esperienza utente, rafforzare la fiducia e abilitare nuovi modelli di business

L'integrazione dell'EUDI Wallet non rappresenta solo un vincolo normativo, ma una leva per migliorare la customer experience. L'utente potrà **accedere a servizi pubblici e privati con un'unica credenziale**, senza dover ricordare password multiple o ripetere procedure di verifica. Questo comporta percorsi più fluidi, rapidi e privi di frizioni, con **effetti immediati sulla soddisfazione e fidelizzazione del cliente**.



Uno degli aspetti più innovativi del wallet europeo è il **controllo dei dati dell'utente**. Le persone potranno decidere quali attributi condividere, con chi e per quanto tempo, avendo piena visibilità delle informazioni trasmesse. Questa logica di *data minimization* è in linea con i principi del GDPR e contribuisce a rafforzare la fiducia nelle relazioni digitali. Per le imprese, si tratta di un vantaggio competitivo: **la capacità di garantire trasparenza e sicurezza diventa infatti un driver di preferenza da parte dei clienti**, in particolare in settori sensibili come la finanza, le assicurazioni e la sanità.

E non è tutto: l'EUDI Wallet, infatti, non si limita a rendere più sicuri i processi esistenti, apre la strada a **nuove opportunità di business**. Pensiamo a **servizi digitali cross-border** che, grazie a un'identità riconosciuta in tutti i Paesi UE, possono raggiungere, potenzialmente, **un mercato di oltre 440 milioni di utenti** (ovvero quanti sono i cittadini dell'Unione Europea). Oppure alle applicazioni che richiedono verifiche puntuali di attributi specifici - come l'età, le qualifiche professionali o lo status lavorativo - oggi gestite con procedure lente e costose. Queste verifiche diventano immediate e standardizzate, permettendo di sviluppare offerte innovative in settori come il turismo, l'istruzione, la mobilità intelligente e l'e-commerce.

La concretezza di questi vantaggi emerge chiaramente dai vari **progetti pilota avviati dalla Commissione Europea**: quattro già lanciati ad aprile 2023 coinvolgendo oltre 350 enti, oggi saliti a quota sei con 550 aziende e autorità pubbliche partecipanti negli Stati membri, più Norvegia, Islanda e Ucraina. In ambiti come la sanità, l'istruzione, i pagamenti e la mobilità, il wallet viene già sperimentato come strumento in grado di **semplificare la vita dei cittadini e aumentare l'efficienza delle organizzazioni**. Dalla possibilità di accedere in modo sicuro a referti medici in un altro Paese, fino alla presentazione digitale di titoli di studio per l'iscrizione a un'università straniera o alla gestione di un pagamento transfrontaliero senza condividere dati sensibili, i casi d'uso dimostrano il potenziale di questa tecnologia. Le imprese che iniziano a familiarizzare con questi scenari possono non solo rispettare la normativa, ma anche **anticipare trend di mercato**, posizionandosi come pionieri in settori strategici.

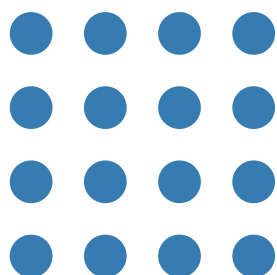


4.



L'approccio e le soluzioni di Intesa

Come accennato in apertura, la normativa presenta una serie di implementing acts incrementali che andranno via via a definire l'EUDI Wallet: le soluzioni Intesa sono già conformi e predisposte per recepire qualsiasi novità futura, in quanto progettate per integrare con facilità nuove funzionalità man mano che vengono rilasciate. In questo modo tutelano sia chi le ha già adottate sia chi le sceglierà in futuro, evitando di dover affrontare i costi e le complessità di un cambio di fornitore, infrastruttura o piattaforma. Data la valenza europea del wallet e la situazione disomogenea dei vari Paesi coinvolti, si verificherà sicuramente un delicato periodo di rollout. Affidarsi a Intesa, da questo punto di vista, significa poter contare su **un partner perfettamente in grado di monitorare il mercato**: prendendo attivamente parte ai tavoli di lavoro europei in cui la normativa stessa viene creata, infatti, i consulenti Intesa hanno sempre sotto controllo in che modo si sta sviluppando la legislazione.



Intesa Sign

Intesa Sign è una soluzione completa di **Digital Transaction Management** che permette alle aziende di firmare documenti da qualunque dispositivo, in modalità completamente digitale, semplice e sicura.

L'integrazione nativa nei sistemi aziendali fa di Intesa Sign una piattaforma estremamente flessibile, capace di adattarsi a processi di qualunque complessità. Grazie alla sua architettura modulare e alle API disponibili, la soluzione può essere **inserita facilmente all'interno di flussi già esistenti, senza stravolgerne la logica operativa.**

Che si tratti di sottoscrivere contratti, archiviare documentazione o gestire procedure approvative e collaborative, Intesa Sign mette a disposizione tutte le funzionalità necessarie per **governare l'intero ciclo di vita delle transazioni digitali.**

La soluzione **è conforme e supporta tutte le tipologie di firma previste dall'eIDAS**: tanto la firma elettronica semplice, quanto la firma elettronica avanzata e la firma elettronica qualificata. Consente dunque di inviare i documenti da sottoscrivere, stabilendo la tipologia di firma da utilizzare, l'ordine in cui devono essere firmati e i ruoli associati a ogni firmatario. Gli stessi documenti, una volta sottoscritti, possono essere inviati ai sistemi di conservazione a norma, senza che si renda necessaria alcuna integrazione da parte del cliente.

La funzionalità di ricerca e filtro e una dashboard di analisi consentono di avere **piena visibilità** sullo stato di avanzamento della pratica, documenti in firma, firmati e in bozza, tempistiche, statistiche sul numero di documenti processati e quantità di CO2 risparmiata grazie alla dematerializzazione dei processi.

La piattaforma permette di effettuare la **verifica dell'identità del firmatario** attraverso modalità flessibili, che vanno dal riconoscimento completamente autonomo a quello assistito. Sono supportati diversi strumenti di identificazione, tra cui **SPID, CIE** e il **wallet**, oltre a opzioni come il **video-selfie**, il video-selfie con **welcome call** o il **video-riconoscimento con operatore**, così da rispondere a esigenze differenti in termini di sicurezza e user experience. A tale proposito, nel prossimo paragrafo, vedremo nel dettaglio il funzionamento di Intesa ID.

L'esperienza utente è semplificata al massimo: ogni firmatario riceve il documento tramite e-mail o magic link, da qui accede alla piattaforma e prende visione del documento, all'interno del quale viene guidato nelle operazioni da eseguire. In base alla tipologia di firma richiesta, potrebbe dover indicare il PIN del proprio certificato qualificato, e/o ricevere un codice OTP; al termine della procedura, riceve via e-mail il documento firmato.

Intesa Sign, esempi di casi d'uso



SERVIZI FINANZIARI

*Sottoscrizione di contratti, budget, bilanci, apertura di conti, mutui e prestiti con FEQ.
Possibilità di digitalizzare l'intero processo di onboarding e gestione documentale*

RISORSE UMANE

Gestione di contratti di assunzione, regolamenti interni, documenti TFR, accordi, policy aziendali e lettere di incarico, anche da remoto e con tracciabilità completa del processo

ENERGY & UTILITY

Attivazione di nuovi servizi e sottoscrizione di contratti di fornitura energetica o gas in modalità completamente digitale, anche tramite dispositivi mobili

BANKING

Apertura conti, prestiti, adeguata verifica

ASSICURAZIONI

Gestione della documentazione relativa a preventivi, polizze, sinistri, rinnovi contrattuali e consensi informati

SANITÀ

Gestione di consensi informati, atti sanitari, autorizzazioni e processi di firma tra personale medico e pazienti

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Digitalizzazione completa di pratiche burocratiche, autorizzazioni e delibere

LEGALE

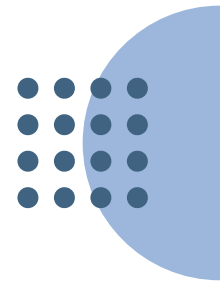
Data privacy, pareri, accordi di partnership

OPERATION

Approvazioni, project plan, certificazioni

AUTOMOTIVE

Preventivi, vendita, auto noleggio



Intesa ID

Intesa ID è una piattaforma completa per l'identificazione wallet-ready, per una gestione innovativa dei processi di identificazione e di Know Your Customer, in grado di garantire al tempo stesso conformità e semplicità operativa.

Oggi la corretta identificazione degli utenti rappresenta il punto di partenza di qualsiasi interazione tra impresa e cliente: questa soluzione nasce proprio per rispondere a tale esigenza. Grazie all'integrazione con gli ecosistemi di identità digitale nazionali ed europei - dall'IT Wallet all'EUDI Wallet - e alla connessione con la piattaforma di firma, Intesa Sign offre la possibilità di selezionare, caso per caso, la modalità di riconoscimento più adeguata, assicurando rapidità, sicurezza e rispetto delle normative vigenti.

Le aziende possono utilizzare Intesa ID per gestire l'identificazione dei propri clienti attraverso diverse opzioni: dalla video-identificazione alle procedure full-self compatibili con eIDAS 2.0, dall'impiego delle identità digitali SPID e CIE, fino ai wallet europei. Oltre al tema della sicurezza, la piattaforma introduce un vantaggio strategico: la possibilità di emettere e certificare attributi qualificati (QEAs) che, una volta resi disponibili nei wallet digitali, potranno essere riutilizzati dagli utenti in altri contesti. Questo apre per le imprese nuove opportunità di monetizzazione e valorizzazione dei dati, creando modelli di business più agili e innovativi.

Intesa ID, esempi di casi d'uso

Servizi finanziari

Onboarding di conti correnti e polizze con verifica AML e Strong Customer Authentication

Energy & Utility

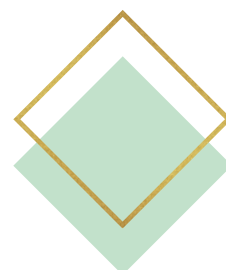
Attivazione di luce, gas e acqua con accesso immediato a bonus e incentivi

Gaming

Verifica età, misure di auto-esclusione e compliance al D.L. "Riordino settore giochi"

Manufacturing

Certificazione digitale delle competenze tecniche e tracciabilità della supply chain





5.

I vantaggi chiave di un ecosistema pienamente digitalizzato che comprenda onboarding, autenticazione e firma elettronica

Risparmio medio di circa

30€ per contratto

L'82%

degli accordi viene concluso in meno di un giorno

Adottare un ecosistema digitale che integri processi di onboarding, autenticazione e firma elettronica porta **benefici concreti e misurabili, che vanno ben oltre la semplificazione operativa**. Le imprese che intraprendono questo percorso non solo si allineano ai requisiti normativi europei, ma migliorano l'efficienza, riducono i costi e costruiscono relazioni di maggiore fiducia con i propri utenti.

La digitalizzazione dei documenti e dei processi **riduce drasticamente le operazioni manuali, minimizzando gli errori** e migliorando la qualità dei flussi di lavoro. Allo stesso tempo, l'eliminazione di stampa, invio e archiviazione cartacea consente un **risparmio medio di circa 30 euro per contratto**, a cui si aggiunge la

riduzione dei costi nascosti derivanti da documenti errati o incompleti, che possono arrivare a pesare fino a quattro volte di più rispetto a un contratto correttamente gestito.

Un altro beneficio rilevante riguarda la velocità: con la firma elettronica **l'82% degli accordi viene concluso in meno di un giorno** e quasi la metà in meno di 15 minuti, con **un impatto diretto sulla rapidità nel generare ricavi** e sul time-to-market.

Anche la sostenibilità trae beneficio da questo modello: eliminando la stampa e la movimentazione dei documenti cartacei, **si riduce in maniera significativa l'uso di carta** e i relativi sprechi, con un contributo concreto alla **tutela ambientale**.

Infine, un ecosistema digitalizzato garantisce maggiore trasparenza e sicurezza. Grazie al monitoraggio continuo e alla tracciabilità delle operazioni, le aziende possono presidiare l'intero ciclo di vita delle transazioni e assicurare la **piena conformità alle normative europee**, a partire dal regolamento eIDAS fino al GDPR. In questo modo la digitalizzazione non è solo un fattore di efficienza, ma diventa anche una leva di affidabilità e competitività.





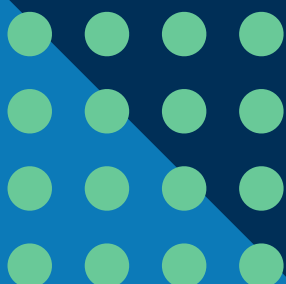
Intesa, a Kyndryl Company

Intesa, a Kyndryl Company è un Digital Solution Provider nell'ambito della digitalizzazione dei processi aziendali e dei servizi fiduciari e una società Benefit.

Da oltre 35 anni offriamo soluzioni modulari e adattabili alle esigenze di ogni mercato su scala globale. I nostri servizi rispettano i requisiti della normativa digitale e assicurano stabilità e sicurezza tecnologica, tenendo in considerazione la sostenibilità del business.

TORINO | MILANO | ROMA

www.intesa.it



 **Intesa**