



MANUALE OPERATIVO FEA

Buffetti Finance S.p.A.

In collaborazione con Intesi Group S.p.A.

Progetto	Versione	Area di Riferimento	Data
FEA per On-Boarding Digitale	1.0	Compliance&AML	20.05.2026

Sommario

1.	INTRODUZIONE.....	8
2.	DOCUMENTI ALLEGATI.....	9
3.	DEFINIZIONI	9
3.1	Definizioni riguardanti i soggetti.....	9
3.2	Definizioni riguardanti gli acronimi e i termini utilizzati.....	10
4.	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	15
5.	GLI ATTORI	17
5.1	Soggetto che eroga la soluzione di FEA.....	17
5.1.1	Dati identificativi	17
5.2	Soggetto che realizza la soluzione di FEA	18
5.3	Altri soggetti coinvolti.....	18
5.3.2	Top Consult S.r.l.....	18
6.	LA FIRMA FEA.....	19
7.	VALORE GIURIDICO DELLA FEA.....	25
7.1	Forma.....	25
7.2	Efficacia probatoria.....	26
8.	ADEMPIMENTI PER IL RISPETTO DELLE NORME SULLA FEA.....	27
8.1	Identificazione del firmatario	28

8.1.1	Prima identificazione.....	28
8.1.2	Identificazioni successive	29
8.1.3	Identificazione per Registrazione.....	31
8.2	Modalità di identificazione.....	32
8.3	Informazione del richiedente firmatario	36
8.4	Dichiarazione di accettazione del servizio dal firmatario	36
8.5	Allegazione e conservazione della documentazione	36
8.6	Caratteristiche del sistema di firma.....	37
8.7	La tecnologia utilizzata.....	37
8.8	Aggiornamento del sito internet.....	37
8.9	Revoca del servizio	37
8.10	Tutela assicurativa.....	38
9.	ADEMPIMENTI PER IL RISPETTO DELLE NORME SULLA PRIVACY	38
9.1	Informazione dell'utente firmatario.....	38
9.2	Diritti relativi ai dati personali e modalità di esercizio.....	40
10.	LA SOLUZIONE INTESI GROUP.....	41
10.1	Elaborazione della richiesta	43
10.2	Il software di firma.....	44
10.3	Integrità del documento sottoscritto.....	45
11.	IL PROCESSO DI FIRMA.....	45

12.	COMPONENTI DI SICUREZZA.....	46
2.1	Server.....	46
13	ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTI.....	47
14.	LA GESTIONE DEL CONTENZIOSO	47



1. INTRODUZIONE

Il presente documento viene realizzato di concerto da Intesi Group S.p.A. (di seguito "Intesi Group" o "Provider") e Buffetti Finance S.p.A. (di seguito "Buffetti Finance"), società intercompany facenti capo al Gruppo Buffetti S.p.A., ciascuna una "Parte", congiuntamente le "Parti".

La sinergia nasce dalla necessità per Buffetti Finance, nel suo ruolo di Payment Services Provider di fornire alla propria clientela servizi di sottoscrizione di documenti con Firma Elettronica Avanzata ("FEA") integrata con certificati FEA emessi da Intesi Group con verifica via One Time Password ("OTP").

La tipologia dei documenti che possono prevedere la sottoscrizione del richiedente (utente) che si presenti, anche in forma telematica (via app o web) può essere ampio e l'elenco completo dei documenti sottoscrivibili elettronicamente verrà comunicato da Buffetti Finance a Intesi Group, in base alle esigenze regolamentari e/o di business che, tempo per tempo, dovessero sorgere.

Buffetti Finance, provvederà a pubblicare il presente Manuale Operativo sul proprio sito internet istituzionale. Le Parti si impegnano a mantenerlo aggiornato per recepire eventuali variazioni sui processi.

Buffetti Finance, inoltre, procederà annualmente alla verifica della conformità della propria soluzione di Firma Elettronica Avanzata e, ove si renderà necessario, aggiornerà questo

documento, anche in considerazione dell'evoluzione della normativa e degli standard tecnologici.

2. DOCUMENTI ALLEGATI

- (i) Condizioni Generali;
- (ii) Dichiarazione di Accettazione del Servizio FEA;
- (iii) Modulo di Revoca del Servizio FEA;

3. DEFINIZIONI

3.1 Definizioni riguardanti i soggetti

Soggetto	Illustrazione
Soggetti che erogano servizi di Firma Elettronica Avanzata (Buffetti Finance che propone la FEA come art. 55 comma 2 lettera "a". di seguito 55.2.a)	Soggetti giuridici che erogano soluzioni di firma elettronica avanzata al fine di utilizzarle nei rapporti intrattenuti con soggetti terzi per motivi istituzionali, societari o commerciali, realizzandole in proprio o anche avvalendosi di soluzioni realizzate dai soggetti che le realizzano come attività di impresa.
Soggetti realizzatori dei servizi di firma elettronica avanzata (Intesi Group come art. 55 comma 2 lettera "b" di seguito 55.2.b)	Soggetti giuridici che, quale oggetto dell'attività di impresa, realizzano soluzioni di firma elettronica avanzata a favore di Soggetti erogatori.

Operatore	Addetto del Soggetto che eroga il servizio FEA, che ha il compito di assistere il Richiedente durante l'operazione di Firma Elettronica Avanzata.
Richiedente	Soggetto che si rivolge a Buffetti Finance, per usufruire di uno dei servizi offerti. Può essere: utente/cliente persona fisica utente/cliente persona giuridica

3.2 Definizioni riguardanti gli acronimi e i termini utilizzati

Sigle	Illustrazione
AglD	Agenzia per l'Italia Digitale (come da Decreto Legislativo 22 giugno 2012 n.83 articolo 22) ha sostituito CNIPA e DigitPa
CA FEA	Certification Authority, ente preposto alla generazione di certificati FEA per la realizzazione di Firme Elettroniche Avanzate
Certificato di firma elettronica	Attestato elettronico che collega i dati di convalida di una firma elettronica a una persona fisica e conferma almeno il nome o lo pseudonimo di tale persona

Certificato qualificato di firma elettronica	Certificato di firma elettronica che è rilasciato da un prestatore di servizi fiduciari qualificato ed è conforme ai requisiti di cui all'allegato I del Regolamento eIDAS
Chiave privata	È la chiave di crittografia utilizzata in un sistema di crittografia asimmetrica al fine di proteggere la firma apposta. La chiave privata è associata a una chiave pubblica ed è in possesso del Titolare che la utilizza per firmare digitalmente i propri documenti.
Chiave pubblica	È la chiave crittografica in un sistema di crittografia asimmetrica ed è utilizzata per verificare la firma digitale apposta su un documento informatico dal Titolare della chiave asimmetrica. Tale chiave è associata ad una chiave Privata.
Copia Informatica di documento informatico	Documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari;
Documento analogico	Rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti
Documento elettronico	Qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o

	registrazione sonora, visiva o audiovisiva
Documento Informatico	Documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti
Duplicato Informatico	Documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario
FE	Firma Elettronica
FEA	Firma Elettronica Avanzata, ovvero firma elettronica connessa unicamente al firmatario e idonea a identificarlo, ottenuta mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo e collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica dei dati medesimi
FEQ	Firma Elettronica Qualificata, ovvero firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche

FES	Firma Elettronica Semplice, ovvero dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare
Firma digitale	Particolare tipo di firma qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici
Hash	Funzione matematica che genera, a partire da una evidenza informatica, una impronta in modo tale che risulti di fatto impossibile, a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti
HSM	Hardware Security Module, è un server sul quale vengono realizzate operazioni per mezzo di chiavi digitali in modalità sicura, protetta e remota
LRA	Local Registration Authority

IUO	Identificativo Univoco Operatore. È il codice che il software interno stampa sul modello di documento richiamato a sistema in seguito alla compilazione in sostituzione della firma analogica dell'operatore. È associato automaticamente al login dell'operatore.
Marca Temporale	Riferimento temporale che consente la validazione temporale (data certa) e che dimostra l'esistenza di un'evidenza informatica in un tempo certo.
OTP	One Time Password, è un codice di sicurezza richiesto per la disposizione della sottoscrizione, monouso, solitamente pervenuto via SMS o su apposita app mobile o via mail o su token fisico, direttamente al possessore del certificato di firma su HSM. Numero di cellulare, e-mail, app mobile o token fisico saranno prima stati certificati dall'azienda emittente
PADES	Formato di busta crittografica definito nella specifica tecnica ETSI TS 102 778 basata a sua volta sullo standard ISO/IEC 32000 e successive modifiche

CAdES	Formato di busta crittografica definito nella specifica tecnica ETSI TS 101 733 e successive modifiche
XAdES	Formato di busta crittografica definito nella specifica tecnica ETSI TS 101 903 e successive modifiche
PDF	Standard aperto per lo scambio di documenti elettronici incluso nella categoria ISO (International Organization for Standardization)
RAO	Registration Authority Officer
RSA	Algoritmo di crittografia asimmetrica che si basa su utilizzo di chiave pubblica e privata
Soluzione di Firma Elettronica Avanzata	Soluzioni strumentali alla generazione e alla verifica della firma elettronica avanzata

4. RIFERIMENTI NORMATIVI

Riferimenti	Descrizione
D. Lgs. n. 196/2003 – Codice Privacy	Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali
D. Lgs. n. 82/2005 – CAD	Decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82, Codice dell'Amministrazione digitale

Regole Tecniche DPCM 22.02.2013	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, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lett. b), 35, comma 2, 36, comma 2, 3 e 71.
Reg. UE n. 910/2014 - eIDAS	Regolamento UE n. 910/2014 sull'identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno
Reg. UE n. 2016/679 - GDPR	Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati
D. Lgs. n. 101/2018	Decreto legislativo di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 679/2016

Alla data di redazione del presente Manuale, il Soggetto che eroga servizi FEA, deve predisporre alcuni documenti per soddisfare i requisiti espressi nell'Articolo 57 del DPCM del 22/02/2013 in vigore dal 05/06/2013. Il DPCM è reperibile qui:

<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2013/05/21/13A04284/sg>

Questi sono:

1. la predisposizione dell'Informativa sull'uso degli strumenti FEA da parte dell'azienda verso i terzi firmatari e sul trattamento dei dati personali ex art. 13 Reg. UE 679/2016 e del relativo Modulo di accettazione delle condizioni di servizio (v. art. 57, c.1 lett. a DPCM)
2. eventuale Modulo di richiesta di copia della documentazione di accettazione FEA (v. art. 57, c.1 lett.c DPCM), nel caso l'Azienda preveda l'utilizzo di un modulo ad hoc per questa attività
3. la predisposizione di un modulo di recesso dal servizio
4. la pubblicazione degli stessi eventualmente sotto forma di Manuale operativo, sul sito internet assieme ai dati dell'assicurazione professionale a copertura dei rischi derivanti ed alle caratteristiche tecniche impiegate per rispondere alle Regole Tecniche sulla FEA

5. GLI ATTORI

5.1 Soggetto che eroga la soluzione di FEA

Buffetti Finance, come da articolo 55 comma 2 lettera a) del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri datato 22 febbraio 2013, si identifica come Soggetto che eroga la soluzione di Firma Elettronica Avanzata al fine di utilizzarla nei rapporti intrattenuti con soggetti terzi (clienti) per motivi societari.

5.1.1 Dati identificativi

Ragione Sociale	Buffetti Finance S.p.A.
Indirizzo sede	Via Filippo Caruso, 23 - 00173 Roma
Partita Iva	07783020725
Registro Imprese	Roma

REA	1678036
Indirizzo E-Mail	info@buffettifinance.com; buffettifinance@pec.it
Numero Telefonico	+ 39 080 6985023
Indirizzo Sito Istituzionale	www.buffettifinance.com

Help desk e Assistenza cliente

Via telefono	+ 39 080 6985023
Via e Mail	servizioclienti@buffettifinance.com
Via postale (residuale)	Via F. Caruso, 23 - 00173 Roma

5.2 Soggetto che realizza la soluzione di FEA

In aderenza a quanto espresso nell'art 55 comma2 lettera b) del DCPM 22 febbraio 2013, si segnala che la soluzione di Firma Elettronica Avanzata utilizzata è stata realizzata da Intesi Group Spa.

5.3 Altri soggetti coinvolti

5.3.1 IntesiGroup S.p.A.

Società di consulenza in ambito Information Technology che ha redatto l'Informativa FEA, il modulo di accettazione delle condizioni FEA e del consenso al trattamento, il modulo di recesso dal servizio di FEA, il Manuale Operativo FEA e la Valutazione d'Impatto ex art. 35 Reg. UE 679/2016.

5.3.2 Top Consult S.r.l.

Società che, per conto di Buffetti Finance S.p.A., realizza la conservazione digitale dei documenti informatici sottoscritti con soluzione di FEA.

6. LA FIRMA FEA

La Firma Elettronica Avanzata ("FEA") è una modalità di firma elettronica che possiede i requisiti tecnici e giuridici richiesti dalla normativa.

I requisiti tecnici sono previsti dagli artt.3, comma 1, n. 11) e 26 del Regolamento eIDAS e dall'art. 56 delle Regole Tecniche e sono i seguenti:

- 1) Identificazione del firmatario del documento;
- 2) Connessione univoca della firma al firmatario;
- 3) Controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma;
- 4) Possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
- 5) Possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
- 6) Individuazione del Soggetto che eroga la soluzione di firma elettronica avanzata di cui all'articolo 55, comma 2, lettera (a) delle Regole Tecniche (DPCM 22.02.2013);
- 7) Assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificare gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
- 8) Connessione univoca della firma al documento sottoscritto;

Il processo di Firma Elettronica Avanzata, così come realizzato sul piano tecnico, permette all'utente di firmare i documenti informatici che soddisfino i requisiti previsti dalla normativa in essere.

A tale fine, Buffetti Finance per rispondere positivamente a quanto richiesto dalle normative vigenti in materia, ha adottato le seguenti misure:

<i>Requisito</i>	Caratteristica della soluzione
1) l'identificazione del firmatario del documento	Questo compito resta in carico al personale del Soggetto che eroga il servizio, incaricato all'identificazione del Richiedente e alla certificazione dei suoi dati anagrafici e del documento di identità raccolto e conservato. Gli accessi successivi avvengono tramite il portale o la App di firma inserendo le credenziali rilasciate all'utente, di cui la password è stata da esso definita e viene da esso custodita mediante adeguate misure di sicurezza ed in completa autonomia. La prima identificazione con la prestazione del consenso al Servizio FEA da parte del Richiedente si completa con l'acquisizione delle informazioni necessarie anche per l'emissione del certificato FEA associato al Richiedente. Questa associazione è eseguita con invio a Intesi Group dei dati di registrazione del Richiedente: i.e. i suoi dati personali e anagrafici, la copia del documento di riconoscimento, codice fiscale e indirizzo telefonico su cui far pervenire in Codice OTP di sblocco certificato. L'uso del certificato prevede la specificazione di un codice OTP fatto pervenire dal sistema.

	Le modalità di generazione e invio dipendono dalla soluzione scelta e in particolare: a) OTP SMS sul numero di cellulare certificato del soggetto; b) utilizzo della APP Valid ove il codice viene generato dalla APP medesima (l'OTP in questo caso è time based e viene generato attraverso un processo crittografico; c) OTP e-mail all'indirizzo certificato del soggetto. N.B: Il cellulare e/o l'indirizzo e-mail si assumono in uso esclusivo dell'utilizzatore per quel che riguarda l'apposizione delle firme elettroniche.
2) la connessione univoca della firma al firmatario	La firma elettronica sul documento avviene tramite certificato di firma con coppia di chiavi RSA pubblica e privata, emesso su richiesta dell'utente del servizio di Firma Elettronica (il Richiedente). Il certificato elettronico sarà emesso su CA FEA di Intesi Group e riportante i dati del soggetto quali Nome e Cognome, Codice Fiscale, e-mail e/o delegatario della firma, già memorizzati e certificati nel portale del servizio di firma elettronica. Nel certificato sarà ben evidente anche la ragione sociale del

	proponente il sistema di FEA. La firma Elettronica viene apposta sul documento per mezzo di algoritmi di criptazione su sistemi sicuri ed HSM del servizio di firma Elettronica, messi a disposizione dalla società Intesi Group, solo a seguito dell'inserimento di un codice OTP generato dai sistemi di firma ed inviato tramite un servizio di invio SMS al numero di cellulare certificato del Richiedente, che si ritiene in suo uso esclusivo all'atto della firma. Il mittente specificato negli SMS avrà come alias una stringa alfanumerica identificativa del servizio o dell'azienda proponente del servizio di FEA, scelta da quest'ultima. Gli stessi meccanismi di sicurezza vengono adottati in caso di invio OTP tramite e-mail.
3) il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma	Il codice OTP che permette la generazione del certificato FEA è inviato direttamente al telefono del Richiedente (fatto salvo il caso di utilizzo dell'APP IG You ove il codice OTP è generato automaticamente dalla APP che richiede il login a Time4Mind), numero segnalato dal Richiedente e verificato in fase di accettazione del servizio. Pertanto, il controllo di generazione del certificato è in capo al firmatario. In ogni caso, Intesi Group mantiene una sessione esclusiva delle operazioni che avvengono da parte del

	soggetto firmatario sulle pagine web del browser aperto sul device dell'utente e ne mantiene le tracce di connessione da associare alla transazione. La firma elettronica sul documento avviene su dispositivi sicuri ed HSM che in quel momento e con quella sessione, operano mantenendone traccia, con sessione appositamente aperta a quell'utente e su sua richiesta. Gli stessi meccanismi di sicurezza vengono adottati in caso di invio OTP tramite e-mail.
4) la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma	Essendo i documenti sottoscritti in modalità PAdES (o CAdES o XAdES) con il certificato elettronico, ad ogni possibile modifica del documento in istanti successivi a quello dell'apposizione della firma stessa, ve ne resta traccia nel file ed evidenziata da un qualunque tool di visualizzazione del file in grado di interpretare le firme. Nel caso per esempio di firme PAdES può essere usato ad esempio il programma concesso in uso gratuito Adobe Reader della società Adobe.
5) la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto	Buffetti Finance fornisce sempre il documento completo tramite le proprie interfacce ed il documento completo di

	firma elettronica del Richiedente sarà disponibile per il download nell'area riservata del servizio del Soggetto che eroga la FEA.
6) l'individuazione del soggetto di cui all'articolo 55, comma 2, lettera a)	Il Soggetto che eroga la FEA apporrà sui documenti loghi e scritte identificative. Il programma può visualizzare il logo aziendale durante il processo di raccolta ed anche in appositi spazi delle pagine Web, la denominazione dell'azienda o della sua compagnia, e dell'incaricato dell'azienda che ha sottoposto il documento alla firma del soggetto firmatario. L'impiego di firme digitali qualificate di chiusura del documento, con certificato intestato a personale dell'azienda, potrà far valere anche la paternità.
7) l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati	Il Soggetto che eroga la FEA produrrà documenti firmati privi di elementi quali ad esempio script, in grado di modificare quanto scritto nel documento stesso senza invalidarne la firma. Al termine dell'elaborazione Buffetti Finance produce un nuovo file in formato PDF o P7M o XML, contenente le firme elettroniche raccolte in formato PAdES, CAdES o XAdES.

8) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto	La soluzione adottata da Intesi Group impiega sistemi sicuri di apposizione della firma su server remoti HSM certificati QSCD, che creano la firma criptando l'hash del documento ed inserendo il risultato nel documento stesso in formato PAdES o CAdES o XAdES. La verifica di collegamento della firma al file potrà avvenire con un qualunque tool di verifica in grado di interpretare le firme PAdES o XAdES o CAdES. Per le firme PDF si può utilizzare ad esempio il programma concesso in uso gratuito Adobe Reader della società Adobe.
---	--

Tutto ciò nel rispetto dei requisiti richiesti nell'articolo 56 delle Regole Tecniche (DPCM 22/02/2013).

7. VALORE GIURIDICO DELLA FEA

La soluzione proposta da Buffetti Finance per la sottoscrizione elettronica dei documenti soddisfa i requisiti richiesti dalla normativa FEA, con le conseguenze che ne derivano in tema di forma del documento sottoscritto e sua efficacia, nonché di limiti d'uso.

7.1 Forma

Il documento sottoscritto con soluzioni di FEA soddisfa il requisito della forma scritta, così come stabilito dall'art. 20, comma 1 bis CAD.

7.2 Efficacia probatoria

Il documento sottoscritto con soluzioni di FEA ha la stessa efficacia probatoria delle scritture private riconosciute, ovvero fa piena prova fino a querela di falso della provenienza delle dichiarazioni dal firmatario, così come stabilito dall'art. 20, comma 1 bis CAD e dall'art. 2702 c.c.

In generale, la soluzione di FEA può essere utilizzata per sottoscrivere qualsiasi documento, ad eccezione di:

- contratti previsti dall'art. 1350, comma 1 nn. da 1 a 12 c.c., salvo che la firma venga autenticata;
- atti pubblici.

La FEA non consente il libero scambio di documenti informatici: il suo uso è limitato al contesto.

Infatti, tale sistema di firma ha valenza esclusivamente *inter-partes*, ovvero tra il firmatario e il Soggetto che eroga la soluzione di FEA, ed è utilizzata nel processo di dematerializzazione per motivi istituzionali, societari o commerciali, così come disposto dall'art. 60 DPCM 22 febbraio 2013.

Nel rispetto della citata normativa, Buffetti Finance ha deciso di proporre la soluzione di FEA ai propri utenti/clienti diretti persone fisiche, utenti/clienti persone giuridiche e nuovi utenti/clienti per la sottoscrizione di una molteplicità di documenti.

8. ADEMPIMENTI PER IL RISPETTO DELLE NORME SULLA FEA

I Soggetti che erogano soluzioni FEA (Buffetti Finance) hanno una serie di obblighi da rispettare, al fine di garantire il rispetto di tutti i requisiti richiesti dalla normativa in vigore.

In particolare, devono (art 57 DPCM 22.02.2013):

- 1.** Identificare in modo certo il Richiedente tramite un valido documento di riconoscimento;
- 2.** Informare il Richiedente in relazione agli esatti termini e condizioni d'uso del servizio, compresa ogni eventuale limitazione d'uso ("Informativa FEA" – All. 1);
- 3.** Subordinare l'attivazione del servizio alla sottoscrizione di una dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte del richiedente ("Dichiarazione di Accettazione FEA" – All. 1);
- 4.** Conservare per almeno 20 anni copia del documento di riconoscimento, la dichiarazione del punto 3 e le informazioni di cui al punto 2, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità;
- 5.** Fornire liberamente e gratuitamente copia dei documenti di cui ai punti 2 e 3 al firmatario, su sua richiesta ("Modulo per la richiesta di copia della Informativa e Dichiarazione di accettazione FEA" – All. 2);
- 6.** Rendere note le modalità con cui effettuare la richiesta di cui al punto 5, pubblicandole anche sul proprio sito internet;
- 7.** Rendere note le caratteristiche del sistema realizzato atte a garantire quanto prescritto dalle Regole Tecniche articolo 56, comma 1;
- 8.** Specificare le caratteristiche delle tecnologie utilizzate e come queste consentono di ottemperare a quanto prescritto;

9. Prevedere la possibilità di revoca del servizio da parte del richiedente ("Revoca FEA" – All. 3), rendendo note le modalità con cui effettuare tale richiesta, pubblicandole anche sul proprio sito internet;

10. Dotarsi di copertura assicurativa per la responsabilità civile, rilasciata da una società di assicurazione abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali.

Nei paragrafi successivi verranno analizzati i singoli obblighi.

8.1 Identificazione del firmatario

In un processo FEA l'identificazione riveste un momento fondamentale. Questo perché esistono solitamente due differenti tipologie di identificazione: la prima che si effettua con la prima identificazione e prevede anche la raccolta di specifica documentazione (paragrafo 8.1.1); la seconda è un'identificazione successiva, quando il firmatario, che ha già accettato il servizio FEA, si ripresenta per sottoscrivere ulteriori documenti (paragrafo 8.1.2). Le modalità di identificazione del firmatario sono invece riportate nel paragrafo 8.2.

8.1.1 Prima identificazione

L'identificazione del firmatario viene effettuata dagli Operatori di Buffetti Finance in relazione ai documenti da sottoporre alla FEA secondo diverse modalità, che prevedono la richiesta di un documento di riconoscimento, che deve essere in corso di validità.

Buffetti Finance ha deciso di considerare validi solo alcuni dei documenti di riconoscimenti previsti dall'articolo 35 del DPR 445/2000, e in particolare:

- ❖ carta di identità italiana;
- ❖ carta d'identità rilasciata da Paesi UE (sono comprese in questa categoria le carte d'identità della Svizzera e di San Marino equiparate in base a specifici

accordi/convenzioni con lo Stato italiano);

- ❖ passaporto italiano o estero;
- ❖ patente di guida.

Nell'ambito di valutazioni di inclusione finanziaria, possono essere accettate anche la ricevuta per la domanda di rilascio della carta di identità elettronica (CIE); permesso di soggiorno (per extracomunitari unitamente ad uno degli altri documenti identificativi ammissibili)¹.

In questa fase, se si desidera attiva, per le successive identificazioni processi digitali sicuri, si può procedere con la richiesta di ulteriori informazioni, finalizzate all'identificazione remota quali, ad esempio:

- Numero di telefono mobile
- Indirizzo e-mail

La copia del documento, in prima identificazione, viene conservata con la relativa informativa del servizio e il modulo di accettazione debitamente sottoscritto. Il tutto sarà conservato per 20 anni.

8.1.2 Identificazioni successive

Le identificazioni successive alla prima sono temporalmente posticipate rispetto all'accettazione del servizio FEA.

In questo caso le modalità operative possono essere diverse, ma si riassumono in due classi operative:

- Presentazione di un documento di identificazione all'Operatore (de visu).
- Utilizzo delle credenziali ottenute o ottenibili con gli strumenti registrati dopo la prima identificazione (attraverso ad esempio e-mail e SMS).

L'identificazione è, in ogni caso, a carico di Buffetti Finance.

Il processo di identificazione del Cliente nell'ambito dei servizi erogati da Buffetti Finance, inclusi quelli basati su firma elettronica avanzata (FEA), è strutturato secondo un modello progressivo che distingue tra prima identificazione e aggiornamento della Identificazione.

In occasione della prima identificazione, il Cliente è sottoposto a completa procedura di adeguata verifica, che prevede l'acquisizione e la verifica dei dati identificativi e della documentazione a supporto, nonché l'associazione dei canali e dispositivi utilizzati (ad es. numero di telefono e indirizzo e-mail) ai fini dell'operatività futura.

Le identificazioni successive alla prima si fondano, in linea generale, sulla verifica della validità, integrità e coerenza dei dati e dei documenti già acquisiti e conservati nei sistemi informativi della Società. In tali casi, Buffetti Finance può avvalersi di diverse modalità operative, tra cui: (i) il riconoscimento de visu mediante esibizione del documento di identità all'operatore; (ii) l'utilizzo di credenziali, dispositivi o canali precedentemente associati al Cliente, quali, a titolo esemplificativo, e-mail e SMS, nell'ambito di meccanismi di autenticazione e conferma dell'identità.

Viceversa, in presenza di informazioni non aggiornate, incoerenti o documenti scaduti, il Cliente è sottoposto a una nuova procedura di adeguata verifica, secondo le modalità previste per la prima identificazione. Resta in ogni caso ferma la responsabilità di Buffetti Finance in ordine alla corretta identificazione del Cliente, nonché all'adozione di presidi idonei a garantire

la tracciabilità, l'affidabilità e la sicurezza del processo, in conformità alla normativa applicabile in materia di antiriciclaggio, identificazione della clientela e servizi fiduciari elettronici.

8.1.3 Identificazione per Registrazione

L'identificazione del firmatario, per la registrazione dei dati al fine del rilascio di un Certificato FEA, prevede l'acquisizione di ulteriori informazioni obbligatorie:

- Nome e cognome;
- Data di Nascita, Città e Nazione di nascita;
- Nazione di residenza;
- Numero di telefono mobile;
- Indirizzo email;
- Dati del documento di identificazione (numero del documento, data e ente di emissione).

Se il richiedente rappresenta una persona giuridica si deve anche fornire:

- Nome dell'organizzazione;
- Codice fiscale dell'organizzazione;
- Indirizzo dell'organizzazione (nazione, città, indirizzo);
- Numero di telefono e indirizzo e-mail dell'organizzazione;
- Attestazione o evidenza che dimostri l'autorizzazione ad agire per conto della persona giuridica.

Queste informazioni possono essere raccolte direttamente utilizzando gli strumenti e servizi messi a disposizione da Intesi Group, ovvero direttamente da Buffetti Finance e poi



comunicate a Intesi Group a mezzo di canali concordati.

Alla data di redazione del presente documento Buffetti Finance erogherà il Servizio di FEA nel proprio sistema di on-boarding a distanza. In tale scenario l'identificazione si espleta attraverso il caricamento da parte del Richiedente della documentazione e delle informazioni identificative richieste mediante apposito canale digitale (Portale On-Boarding). A discrezione del Richiedente, l'identificazione potrà avvenire anche in modalità video-selfie, mediante software fornito da provider terzo certificato in conformità alla normativa vigente.

8.2 Modalità di identificazione

In pieno rispetto di quanto previsto nell'articolo 56 comma 1 del DPCM 22 febbraio 2013, al fine di darne evidenza, si acquisisce copia del documento di riconoscimento. Poiché la soluzione scelta è di operare con modalità digitale, la copia del documento verrà acquisita mediante scansione.

Buffetti Finance ha sviluppato in portale per l'on-boarding digitale (di seguito il "Portale") della clientela che intende sottoscrivere contratti di convenzionamento per la prestazione di servizi di pagamento.

La documentazione minima necessaria al fine di procedere alla fase di riconoscimento ed identificazione mediante il Portale è costituita da:

- ❖ Identità digitale / Documento di riconoscimento per legale rappresentante persona fisica, soggetto delegato all'apertura del rapporto e dei titolari effettivi ove presenti;
- ❖ Codice fiscale per cliente legale rappresentante, soggetto delegato all'apertura

del rapporto e dei titolari effettivi (richiesto nelle fattispecie in cui non si

disponga di una Visura Camerale in grado di comprovare il dato);

- ❖ Atto Costitutivo/Statuto per le persone giuridiche clienti, ove richiesti;
- ❖ Visura camerale.

Acquisita la documentazione *ut supra* vengono effettuate le opportune verifiche finalizzate sia ad un controllo formale della validità della stessa, che all'effettiva riconducibilità all'identità del Richiedente.

In particolare, qualora i Richiedenti utilizzino dispositivi per dimostrare la propria identità che contengano la raccolta di dati rilevanti, la Società comparerà tali informazioni con quelle ottenute attraverso altre fonti, come i dati o altri documenti presentati dal possibile cliente. In ogni caso, se disponibili, durante il processo di verifica, vengono verificati i dispositivi di sicurezza incorporati nel documento ufficiale (es. ologrammi, ecc.) come prova di autenticità.

Per l'acquisizione di riproduzioni di un documento identificativo, senza quindi l'esame del documento originale, la Società verifica:

a) se la riproduzione include le caratteristiche di sicurezza incorporate nel documento originale e se le specifiche del documento originale riprodotte siano valide e accettabili; in particolare il tipo, la dimensione dei caratteri e la struttura del documento, confrontandole con banche dati ufficiali;

b) se i dati personali siano stati alterati o altrimenti manomessi o, se del caso, se l'immagine del cliente incorporata nel documento sia stata sostituita o manomessa;

c) l'integrità dell'algoritmo utilizzato per generare il numero di identificazione unico del documento originale, nel caso in cui il documento ufficiale sia stato emesso con zona a lettura ottica;

d) se la riproduzione fornita sia di qualità e definizione sufficienti ad assicurare l'univocità delle informazioni rilevanti;

e) che la riproduzione visualizzata su uno schermo non sia a sua volta la riproduzione di una fotografia o una scansione del documento d'identità originale.

Ai fini della verifica, il processo di onboarding - anche attraverso soluzioni basate su regimi di identificazione elettronica o servizi fiduciari qualificati con livello di garanzia «significativo» o «elevato» - consente di accertare almeno:

i) che vi sia una corrispondenza tra le informazioni visibili della persona fisica e la documentazione fornita; ii) nel caso in cui il cliente sia una persona giuridica, che sia registrato presso un'autorità pubblica, se applicabile; iii) nel caso in cui il cliente sia una persona giuridica, che la persona fisica che lo rappresenta sia autorizzata ad agire per suo conto.

Quando l'acquisizione del documento non è accompagnata da tecniche rafforzate di autenticità quali CIE o SPID, è richiesto che venga rafforzata l'identificazione del cliente attraverso l'acquisizione di dati biometrici.

Ove, per la verifica della identità del possibile cliente, si ricorra – quindi - alla acquisizione di dati biometrici, tali dati vengono inequivocabilmente collegati a un'unica persona fisica, utilizzando algoritmi efficaci e affidabili. Per verificare la corrispondenza tra i dati biometrici indicati nel documento d'identità presentato e il cliente fruitore della soluzione di onboarding,

Buffetti Finance ricorre a servizi fiduciari qualificati con livello di garanzia «elevato». Il fornitore prescelto, assicura a Buffetti Finance che:

a) i video siano realizzati in condizioni di illuminazione adeguate e che le caratteristiche richieste siano acquisite con la necessaria chiarezza per consentire la corretta verifica dell'identità del cliente;

b) i video siano realizzati nel momento in cui il possibile cliente esegue il processo di verifica;

c) siano eseguite verifiche per accertare che il cliente sia un essere umano vivo che potranno, includere, ad esempio, la ripetizione di frasi estemporanee e casuali nel corso del video (dettate dalla procedura), altre procedure in cui è richiesta un'azione specifica da parte del cliente per verificare la presenza nella sessione di comunicazione come i "captcha" o l'utilizzo di tecniche/tecnologie idonee a garantire tale scopo;

d) sia utilizzato un algoritmo efficace e affidabile per verificare se i video realizzati corrispondono alle immagini ottenute dai documenti ufficiali del cliente.

La soluzione di onboarding, quindi come da lettera c, include la casualità nella sequenza di azioni che il cliente deve compiere ai fini della verifica e ciò al fine di presidiare rischi quali l'uso di identità sintetiche o la coercizione.

Tutte le immagini, i video, i suoni e i dati vengono dalla Società acquisiti - e resi disponibili al fine delle verifiche ex post - per tutto il periodo normativamente previsto per la

conservazione, in un formato leggibile e con una qualità sufficiente ad assicurare il riconoscimento inequivocabile del cliente, ricorrendo a soluzioni basate fornite da servizi fiduciari qualificati con livello di sicurezza «elevato».

Nella ipotesi, infatti, di qualità insufficiente delle informazioni fornite dal cliente, con una conseguente ambiguità o incertezza tali da compromettere la corretta esecuzione dei controlli a distanza, il singolo processo di onboarding a distanza del cliente sarà interrotto e riavviato o reindirizzato a una verifica de visu.

8.3 Informazione del richiedente firmatario

Identificato il cliente, gli Operatori, prima di procedere con la richiesta di Accettazione dell'utilizzo del servizio FEA, procedono a informare il Richiedente firmatario sulle condizioni di uso del servizio, ivi comprese le limitazioni d'uso, presentandogli anche l'apposita Informativa, che verrà consegnata su richiesta del Richiedente e che in ogni caso è reperibile sul sito internet sito di Buffetti Finance.

8.4 Dichiarazione di accettazione del servizio dal firmatario

Gli Operatori, dopo aver adeguatamente informato il Richiedente, sottopongono a quest'ultimo la sottoscrizione della Dichiarazione di accettazione delle condizioni di erogazione del servizio. Tale documento, riportato in allegato 1, riporta tutti i dati informativi del Richiedente, la descrizione del servizio e richiede una firma mediante soluzione di FEA con effetto immediato.

8.5 Allegazione e conservazione della documentazione

In pieno rispetto di quanto previsto nell'articolo 56 comma 1 del DPCM 22/02/2013, al fine di darne evidenza, tutta la documentazione raccolta per l'attivazione del servizio FEA viene



conservata per un periodo minimo di 20 anni ex art. art. 56, comma 1, del DPCM 22 febbraio 2013.

8.6 Caratteristiche del sistema di firma

Al fine di ottemperare alla normativa di cui articolo 56 comma 1 nel paragrafo 11, si descrivono le misure adottate a garanzia di quanto prescritto da parte di Intesi Group.

8.7 La tecnologia utilizzata

Nei paragrafi 12 e 13 si descrivono le caratteristiche hardware e software della soluzione di Intesi Group utilizzate al fine di ottemperare quanto richiesto dalle Regole Tecniche DPCM 22 febbraio 2013.

8.8 Aggiornamento del sito internet

Buffetti Finance, in ottemperanza a quanto richiesto dalla normativa in essere, pubblica sul proprio sito internet buffettifinance.com il presente documento.

Il documento descrive anche le caratteristiche del sistema di firma e le caratteristiche delle tecnologie utilizzate.

- Il Manuale Operativo FEA include, in allegato, anche il Modulo per la Revoca del servizio.

8.9 Revoca del servizio

Il processo di FEA predisposto prevede che il consenso alla sottoscrizione in forma elettronica rilasciato dal firmatario si estenda a tutte le operazioni che:

- Siano effettuate da cliente o delegato che abbiano aderito al servizio;
- Comportino l'uso di un documento sottoscrivibile elettronicamente;

Pertanto, si prevede la possibilità di revoca di detto consenso attraverso la sottoscrizione di apposito modulo. L'aderente al servizio viene messo a conoscenza del suo diritto al momento della presa visione dell'Informativa.

Dal punto di vista operativo, il cliente può esercitare la revoca mediante la presentazione della stessa direttamente all'Operatore, con il seguente processo:

- a. Farsi identificare dall'Operatore, mediante esibizione di un documento di riconoscimento compreso nell'elenco di cui al precedente capitolo 8.1;
- b. Compilare il modulo "Revoca del Servizio FEA", pubblicato sul sito internet buffettifinance.com
- c. Consegnare il modulo firmato.

8.10 Tutela assicurativa

Le Regole Tecniche, di cui al DPCM 22 febbraio 2013, prevedono inoltre una copertura assicurativa a garanzia del firmatario.

In particolare, nelle Regole Tecniche art. 57 comma 2, si cita che: "Il soggetto che eroga soluzioni di Firma Elettronica Avanzata (Buffetti Finance) si impegna a stipulare una polizza assicurativa, con società abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali, per la copertura dei rischi dell'attività svolta e dei danni a tutela delle parti (Firmatari ed i Terzi) per almeno Euro 500.000,00".

Al riguardo, Buffetti Finance, in qualità di soggetto che eroga la soluzione di FEA, ha stipulato Polizza RC professionale CHUBB n. ITFINQ57572.

9. ADEMPIMENTI PER IL RISPETTO DELLE NORME SULLA PRIVACY

9.1 Informazione dell'utente firmatario



Buffetti Finance, in qualità di Titolare del trattamento, deve informare l'utente firmatario, prima di attivare il servizio, circa:

- a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- b) la base giuridica del trattamento;
- c) se la base giuridica del trattamento è il consenso, l'esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- d) se la comunicazione di dati personali è un obbligo legale o contrattuale oppure un requisito necessario per la conclusione di un contratto, e se l'interessato ha l'obbligo di fornire i dati personali nonché le possibili conseguenze della mancata comunicazione dei dati;
- e) il periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- f) gli eventuali destinatari o le eventuali categorie di destinatari dei dati personali;
- g) l'esistenza dei diritti dell'interessato di chiedere al titolare l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al trattamento, oltre al diritto alla portabilità;
- h) il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo;
- i) gli estremi identificativi del titolare e, se designato, del rappresentante nel territorio dello Stato;
- j) i dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati.

A tal fine Buffetti Finance ha redatto un'apposita Informativa che, unitamente alle condizioni generali del servizio FEA, rende edotto l'utente di tutto quanto richiesto dalla citata normativa.

L'Informativa:

- È disponibile presso gli operatori in cui è attivata la procedura di FEA;
- È disponibile sul sito internet buffettifinance.com

9.2 Diritti relativi ai dati personali e modalità di esercizio

Buffetti Finance, in qualità di Titolare del trattamento, garantisce agli interessati (utenti firmatari) i diritti previsti dagli artt. 15 ss Regolamento UE 2016/679, in quanto applicabili.

Si tratta in particolare dei diritti di:

- Accedere ai propri dati personali e conoscerne l'origine, le finalità e gli scopi del trattamento, il periodo di conservazione, i dati del titolare del trattamento, del responsabile del trattamento e i soggetti a cui potranno essere divulgati.
- Aggiornare, rettificare e integrare i propri dati, in modo che siano sempre accurati.
- Cancellare i propri dati personali, qualora non siano più necessari per il perseguimento delle finalità indicate nell'informativa.
- Limitare il trattamento dei propri dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove sia stata contestata l'esattezza, per il periodo necessario al Titolare per verificarne l'accuratezza.
- Revocare il consenso in qualunque momento, con la consapevolezza che la revoca non pregiudica la liceità del trattamento basato sul consenso prima della revoca stessa.

A tal fine Buffetti Finance si è dotata di un'apposita procedura "diritti dell'interessato" che permette l'evasione della richiesta nei tempi stabiliti dalla normativa, ovvero 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

Per esercitare uno dei citati diritti, l'interessato deve presentare domanda all'indirizzo e-mail privacy@buffettifinance.com



10. LA SOLUZIONE INTESI GROUP

Nel presente capitolo si descrivono le caratteristiche della soluzione fornita a Buffetti Finance da Intesi Group. Tale soluzione è composta dai seguenti moduli software:

- PkBox server sui server di Intesi Group e PkBox Remote sulla applicazione di Buffetti Finance.
- App IG You per la generazione delle chiavi OTP

Questi moduli permettono al cliente/utente finale, previo conferimento dei propri dati personali, di:

- Accedere all'APP mobile IG You per la gestione delle proprie credenziali di sicurezza: inserimento e modifica del PIN di sblocco della visualizzazione del codice OTP. Questa operazione è consentita solo in fase di emissione delle credenziali;
- Accedere alla piattaforma PkBox per la modifica della password di accesso per le operazioni di firma;
- Solo per gli utenti che hanno preventivamente attivato il modulo "IG You", di generare i codici OTP per poter firmare i documenti che il proponente intende proporre in sottoscrizione.

Trattandosi, in tutti i casi, di funzionalità che comportano il trattamento di dati personali dell'utente, Intesi Group, in qualità di ideatore, sviluppatore e realizzatore dell'intera soluzione FEA, mette a disposizione delle società clienti specifici modelli di informativa relativi al trattamento di tali dati, redatti in conformità all'art. 13 Regolamento UE 679/2016. Si precisa

che si tratta esclusivamente di modelli di supporto, rimanendo onere del Titolare la verifica della correttezza ed esaustività delle informazioni ivi inserite, oltre al completamento delle informazioni mancanti.

Per quanto concerne, poi, il modulo IG You, proponendo un servizio di sottoscrizione mediante FEA con OTP, la società che fruisce del servizio di FEA di Intesi Group (in qualità di soggetto che eroga la soluzione di firma), deve altresì:

- Informare il richiedente in merito agli esatti termini e condizioni relative all'uso del servizio, compresa ogni eventuale limitazione d'uso (art. 57, comma 1, lett. a D.P.C.M. 22 febbraio 2013);
- Subordinare l'attivazione del servizio alla sottoscrizione di una dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte dell'utente (art. 57, comma 1, lett. a D.P.C.M. 22 febbraio 2013);
- Assicurare, ove possibile, la disponibilità di un servizio di revoca del consenso all'utilizzo della soluzione di firma elettronica avanzata (art. 57, comma 1, lett. h D.P.C.M. 22 febbraio 2013);

Anche in tal caso, Intesi Group mette a disposizione del proponente la modulistica di base richiesta dal citato Decreto, ferma restando l'esclusiva responsabilità in capo a quest'ultimo di verifica di adeguatezza e completezza delle informazioni contenute, rispetto alle peculiarità del servizio offerto.

In ogni caso, anche in vista di eventuali modifiche del testo proposto, si evidenziano in grassetto e corsivo le parti che, riferendosi al processo realizzato, devono in ogni caso essere presenti nel testo dei moduli che saranno adottati e resi pubblici, affinché sia conforme al

dettato normativo relativo alla FEA.

10.1 Elaborazione della richiesta

Identificazione del Richiedente.

- L'utente è identificato al momento di adesione al servizio IG You propedeutico e necessario alla sottoscrizione con FEA con OTP dei documenti, come descritto innanzi.

Ogni comunicazione avverrà tramite i canali indicati al momento di adesione al Portale On- Boardin di Buffetti Finance (e-mail e numero di telefono) e certificati tramite procedura automatica con OTP. Il primo accesso al Portale avviene tramite invio di un link all'indirizzo mail comunicato dal Segnalatore di anagrafiche, per l'avvio della pratica di identificazione, mediante inserimento di Nome, Cognome, cellulare e indirizzo mail su cui arriverà l'OTP di autenticazione alla procedura. Terminata la compilazione della documentazione contrattuale, l'utente visualizzerà interfaccia di richiesta del certificato di firma, gestito da IG You. Si raccomanda all'utente di verificare frequentemente l'aggiornamento della propria anagrafica.

- Con l'adesione al servizio FEA, all'utente viene inviato un codice numerico e, in alternativa un QRcode, che permette di attivare sulla APP del dispositivo la creazione dei codici OTP per l'attivazione del processo di firma.
- Compilazione del documento in forma elettronica per firma FEA. Accedendo alla propria area riservata del Portale di Buffetti Finance, all'utente appare, in formato digitale, la documentazione da firmare. Il Sistema, a questo punto, produce un nuovo documento contenente l'hash del documento da firmare.

Creazione del certificato di firma FEA. Viene proposta la creazione di un certificato elettronico di tipo FEA (Firma Elettronica Avanzata) su una C.A.(Certification Authority) di tipo FEA, abbinato ad una coppia di chiavi di crittazione RSA. Il certificato conterrà i dati anagrafici dell'utente presenti in Buffetti Finance quali Nome e Cognome, Codice Fiscale, E-mail, numero di cellulare, e l'indicazione di Buffetti Finance, quale proponente della soluzione di FEA, impiegando i dati anagrafici a lui mostrati sulla pagina. O nel caso ne fosse già dotato per precedenti operazioni, ne viene chiesto l'uso. L'utente è chiamato a confermare espressamente l'operazione o abbandonare. In caso di conferma, l'utente genera sulla APP IG You un codice OTP (One Time Password) da inserire nell'apposito campo firma. Su tale firma viene apposto un certificato abbinato all'utente, con coppia di chiavi RSA. In ogni caso sarà sempre possibile rifiutare il servizio e procedere in modalità analogica ovvero mediante firma digitale;

- Produzione del documento finale. Terminata la fase precedente, il sistema mette a disposizione dell'utente un documento informatico contenente i dati inseriti e la firma. Tale documento sarà sempre visualizzabile dall'utente nella propria area riservata.
- Conservazione. Il documento, sottoscritto e non più modificabile, sarà posto in Conservazione Digitale, a cura di Buffetti Finance.

10.2 Il software di firma

Il servizio di Firma Elettronica Avanzata di Buffetti Finance è realizzato mediante l'applicazione PkBox Server di Intesi Group ed è fruibile tramite il portale Buffetti Finance, che interagisce con i servizi di Intesi Group attraverso chiamate web service.



Le sole credenziali di accesso non sono sufficienti per avviare il processo di emissione del certificato. A tal fine, l'utente deve inserire il codice di sicurezza definito durante la fase di emissione del certificato e il codice OTP generato dall'app IG You, installata sul dispositivo associato in fase di registrazione..

10.3 Integrità del documento sottoscritto

La verifica dell'integrità del documento può essere svolta da un qualsiasi software di verifica conforme al CA, come ad esempio Adobe Acrobat Reader o il verificatore proposto da Intesi Group e raggiungibile all'url <https://va.time4mind.com>.

11. IL PROCESSO DI FIRMA

Il processo di sottoscrizione mediante Firma Elettronica Avanzata (FEA) adottato da Buffetti Finance si inserisce nell'ambito del più ampio processo di onboarding digitale del Cliente e si articola in una sequenza strutturata di fasi finalizzate a garantire l'identificazione del firmatario, la sicurezza del processo e la validità giuridica del documento sottoscritto.

In particolare, il Cliente accede alla piattaforma digitale messa a disposizione dalla Società, inserisce i propri dati identificativi e i recapiti (indirizzo e-mail e numero di telefono), che vengono previamente verificati anche mediante l'utilizzo di codici temporanei OTP inviati sui canali dichiarati. Successivamente, il Cliente completa il processo di identificazione, scegliendo una delle modalità disponibili (ad esempio SPID, Carta di Identità Elettronica o sistemi di identificazione a distanza basati su acquisizione documentale e verifica biometrica), in conformità alla normativa applicabile.

A valle della positiva identificazione e della prestazione del consenso al servizio FEA, viene



associato al Cliente un certificato di firma elettronica, emesso tramite il provider tecnologico, che consente l'apposizione della firma sui documenti informatici. La sottoscrizione avviene mediante autenticazione forte, tipicamente attraverso l'inserimento di un codice OTP inviato su dispositivo o canale precedentemente certificato (es. SMS, e-mail o applicazione dedicata), garantendo il controllo esclusivo del firmatario sul processo di firma.

Il documento viene quindi sottoscritto in formato elettronico mediante tecniche crittografiche che assicurano l'integrità, l'immodificabilità e la connessione univoca tra firma, firmatario e documento, rendendo rilevabile ogni eventuale alterazione successiva. Al termine del processo, il documento firmato è reso disponibile al Cliente su supporto durevole (invio via e-mail) ed è oggetto di conservazione secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

L'intero processo si svolge sotto la responsabilità di Buffetti Finance, che assicura l'adozione di presidi tecnici e organizzativi idonei a garantire la sicurezza, la tracciabilità e la conformità della sottoscrizione elettronica alle disposizioni normative applicabili.

12. COMPONENTI DI SICUREZZA

La soluzione di firma è garantita da Intesi Group sia per la componente server sia per la componente Device.

2.1 Server

La sicurezza dei server è garantita sia dalle procedure e sistemi di sicurezza di Intesi Group sia, per quanto concerne le misure di sicurezza fisiche, dal fornitore presso cui sono collocati i server.

L'accesso all'applicazione Web di gestione del server e ai Web Services avviene previa

autenticazione dell'utente o tramite token di sicurezza, e con protocollo https.

13 ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTI

Per la gestione dell'archiviazione sostitutiva Buffetti Finance si è avvalsa di un fornitore terzo (TOP CONSULT S.r.l.), qualificato come Funzione Esternalizzata Importante ("FEI") con tutte le tutele contrattuali previste nel caso di simili attività. Il Fornitore è accreditato presso l'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) ed è in possesso della certificazione di conformità ai requisiti delle norme per il Sistema di Gestione UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017 e UNI EN ISO 9001:2015, relative alla conservazione digitale.

I documenti e le informazioni raccolti durante il processo di identificazione a distanza sono muniti di marcatura temporale e vengono conservati in modo sicuro dalla Società e per un periodo di 10 anni dalla cessazione del rapporto continuativo o successivamente alla data dell'operazione occasionale, ex articolo 40, paragrafo 1, lettera a), della direttiva UE 2015/849.

Il contenuto dei documenti conservati, compresi immagini, video, suoni e dati, è reso disponibile in un formato leggibile e consentire verifiche ex post per tutto il periodo previsto per la conservazione.

La pratica del cliente (c.d. "Fascicolo cliente") è, dunque, un unico file, collegato tramite API al Merchant Back-office, consultabile in qualsiasi momento.

14. LA GESTIONE DEL CONTENZIOSO

- (i) Il processo di gestione di un contenzioso, inizialmente, segue le politiche di gestione interne previste: pertanto, qualora la contestazione sia veicolata sui canali dedicati

ai "Reclami" della clientela, il competente Ufficio interno di Buffetti Finance avvierà la consueta istruttoria interna fornendo riscontro nei termini normativamente previsti. All'esito, informerà la controparte della facoltà, ove non ritenga soddisfacente il riscontro ricevuto, di adire l'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF"), sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra clienti e intermediari finanziari. Resta salva, inoltre, per la controparte la possibilità di avviare ulteriori procedure alternative di risoluzione delle controversie prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, qualora la contestazione verta su contratti per servizi finanziari.

Nelle ipotesi in cui sia necessario l'intervento giudiziale, si deve obbligatoriamente prevedere un diverso approccio di perizia. In questo caso, in caso di richiesta di verifica da parte dell'organo giudiziario Buffetti Finance provvede, su indicazione della magistratura, a recuperare con le modalità richieste il documento oggetto del contenzioso (chiedendo supporto eventualmente al conservatore) e da Intesi Group tutte le informazioni conservate e legate alla generazione del certificato dell'utente firmatario del documento, oltre alle informazioni di registrazione dell'utente stesso. Tutto ciò sarà messo a disposizione della magistratura. L'onere probatorio, in caso di sottoscrizione con FEA, è a carico dell'Erogatore del servizio FEA (Buffetti Finance), che deve poter dimostrare:

- La firma apposta (certificato FEA) è riferita al firmatario;
- Gli strumenti di firma erano in possesso del firmatario (se ha ceduto il telefono senza modificare le informazioni la responsabilità è del firmatario, se debitamente informato);
- Il documento non ha subito modifiche dopo la sottoscrizione;
- La registrazione deve poter dimostrare che i dati sono stati resi dal firmatario;



- L'identificazione per inserire la firma è stata eseguita in modo certo.