

**Addendum al Certificate Practice  
Statement dei Certificati qualificati di Firma  
elettronica e Sigillo elettronico  
Soluzione per CREDEM**

**VERSIONI DEL DOCUMENTO**

Revisione	Descrizione delle modifiche	Emissione
00	Prima emissione	16/03/18

Telecom Italia Trust Technologies S.r.l. è proprietaria delle informazioni contenute nel presente documento, che può essere liberamente divulgato all'esterno del Gruppo Telecom Italia, con riserva di tutti i diritti rispetto all'intero contenuto.

## Indice degli argomenti

<b>1</b>	<b>Scopo e campo di applicazione</b>	<b>4</b>
1.1	Identificazione dei certificati di firma	5
<b>2</b>	<b>Descrizione della Soluzione</b>	<b>5</b>
2.1	Soggetti coinvolti	5
2.2	Descrizione del Contesto	6
2.2.1	Rapporto fra CREDEM e Addetti-Dipendenti propri	6
2.2.2	Operatività degli Addetti	6
2.3	Descrizione del servizio	6
2.3.1	Apertura del Conto tramite Portale	6
2.3.2	Rapporto tra CREDEM e TI Trust Technologies	7
<b>3</b>	<b>Regole generali</b>	<b>7</b>

## 1 Scopo e campo di applicazione

Il presente documento ha lo scopo di descrivere il contesto operativo, le regole e le procedure operative adottate da TI Trust Technologies per l'emissione dei certificati qualificati per con firma elettronica con limiti d'uso (nel seguito, per brevità "**Certificato**" o "**Certificati**") in favore di soggetti che si rivolgono alla società CREDEM.

Il processo di emissione dei Certificati avviene nell'ambito delle operazioni e delle verifiche che CREDEM conduce per instaurare rapporti finanziari per i quali le è richiesto dalla normativa di settore l'**effettuazione preventiva di un'adeguata verifica dell'identità del cliente**.

Il rilascio dei Certificati, avviene in questo ambito come elemento accessorio del processo di apertura del rapporto fra il titolare e CREDEM ed in conformità con la vigente normativa in materia di firma elettronica. Infatti, l'identificazione certa richiesta per il rilascio del certificato è assolta mutuandola dall'adeguata verifica eseguita da CREDEM e non il viceversa, con specifico richiamo alla corretta esecuzione da parte sua degli obblighi e delle modalità di adeguata verifica della clientela, di cui al decreto legislativo 231/07 artt. 18, comma 1, lettera a), 19, comma 1, lett. a) e num. 5 della stessa lettera.

In particolare riguardo all'adeguata verifica la cui effettuazione è in capo a CREDEM, si precisa quanto segue.

In base ai commi 3 e 4 della Sezione II del Provvedimento della Banca d'Italia recante disposizioni attuative in materia di adeguata verifica della clientela, ai sensi dell'art. 7, comma 2, del Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231<sup>1</sup>, CREDEM è tenuta "ad acquisire i dati identificativi e a effettuare il riscontro su una copia - acquisita tramite fax, a mezzo posta, in formato elettronico o con modalità analoghe - di un documento di identità non scaduto" e a provvedere ad "un'ulteriore verifica dei dati acquisiti secondo le modalità ritenute più opportune, in relazione al rischio specifico". Lo stesso provvedimento cita, a titolo esemplificativo, le seguenti modalità:

- contatto telefonico su utenza fissa (welcome call);
- invio di comunicazioni a un domicilio fisico con ricevuta di ritorno;
- richiesta di invio di documentazione controfirmata;
- verifica su residenza, domicilio, attività svolta, tramite richieste di informazioni ai competenti uffici ovvero mediante incontri in loco, effettuati avvalendosi di personale proprio o di terzi.

Nell'ambito dei margini di autonomia sopra indicati e nel caso descritto nel presente documento, CREDEM adotta per l'adeguata verifica dell'identità della persona che richiede l'apertura di un rapporto finanziario le seguenti prescrizioni:

1. caricamento di un documento di identità fronte/retro;
2. caricamento del documento con codice fiscale fronte/retro;
3. Validazione tramite controlli bancari, cui segue, in alternativa, la verifica dell'identità presso uno sportello della banca oppure o il ricevimento di un bonifico da un conto esistente con pari intestazione (vedi descrizioni di dettaglio al successivo par. 2.3.1, punto 4):

Il servizio descritto nel presente documento è pertanto finalizzato esclusivamente a garantire, tramite la dematerializzazione dei documenti necessari e la celere gestione delle procedure di rilascio, l'erogazione di un Certificato che il cliente di CREDEM utilizzerà per sottoscrivere i documenti contrattuali previsti nel rapporto esclusivamente tra il cliente e CREDEM.

Il presente documento costituisce pertanto addendum al documento **Certificati qualificati di Firma elettronica e Sigillo elettronico TI Trust Technologies CA eIDAS** (codice documento CERTEIDA.TT.PRPO17000.00 - pubblicato all'interno del sito [www.trusttechnologies.it](http://www.trusttechnologies.it)) che integra il predetto Manuale Operativo della Firma Qualificata in merito alle modalità con cui TI Trust Technologies emette il certificato di firma in questo ambito, le misure di sicurezza adottate, gli obblighi, le garanzie e le responsabilità. Per quanto non espressamente richiamato o derogato dal presente Addendum deve intendersi valido quanto presente nel suddetto Manuale.

La pubblicazione del presente Addendum consente ai soggetti interessati di conoscere le caratteristiche e l'affidabilità della soluzione qui descritta.

<sup>1</sup> Pubblicato nel S. O. n. 35 della G.U.R.I. n. 105 del 7 maggio 2013.

## 1.1 Identificazione dei certificati di firma

I certificati emessi da TI Trust Technologies nell'ambito delle previsioni del presente Addendum per i Servizi Finanziari sono identificabili dalla presenza al loro interno, nel campo "policyIdentifier", del seguente identificativo univoco (OID): 1.3.76.33.1.1.26.1.

## 2 Descrizione della Soluzione

### 2.1 Soggetti coinvolti

Nell'ambito della soluzione operano i seguenti soggetti:

1. **Servizio Finanziario:** servizio erogato da CREDEM, che può essere sottoscritto dal suo Portale e che consente di eseguire le relative operazioni (es: per conto corrente, bonifici, pagamenti, ecc.) tramite il Portale medesimo;
2. **Addetto:** addetto CREDEM, suo dipendente o di azienda terza incaricata dal Gruppo addetto alle verifiche previste sull'identità del richiedente e per l'apertura del conto corrente;
3. **Richiedente:** persona fisica o giuridica che intende attivare un Servizio Finanziario utilizzando i servizi offerti dal Portale;
4. **Portale:** sito Internet on-line di CREDEM;
5. **Dispositivo:** apparato che consente al Richiedente e al Titolare l'accesso via Internet al Portale. Ricadono in questa tipologia i personal computer, i tablet e gli smartphone, non escludendo tuttavia dispositivi diversi (es: smart-TV).
6. **Soluzione:** soluzione di firma remota che utilizza il riconoscimento del Richiedente/Titolare per emettere il Certificato;
7. **Titolare:** il titolare del Certificato, che corrisponde al richiedente del Servizio Finanziario;
8. **TI Trust Technologies** o **QTSP:** il Prestatore qualificato del servizio fiduciario di firma elettronica utilizzato nella Soluzione.

CREDEM si avvale di un proprio portale per acquisire le richieste di apertura di conti correnti ed esporre e rendere scaricabile per il Titolare le condizioni contrattuali per l'utilizzo della firma elettronica qualificata. In questo modo, consentono ai loro Clienti di effettuare operazioni (anche di apertura di conti correnti) senza doversi recare fisicamente in una filiale o sede. Conclusa con successo la fase di attivazione del Servizio Finanziario, le usuali operazioni bancarie saranno svolte dal Richiedente usando i servizi offerti dal Portale.

Mediante l'utilizzo della Soluzione, il Richiedente già identificato per l'apertura del rapporto con CREDEM secondo le modalità richiamate nel cap. 1 e dettagliate nel successivo par. 2.3.1, una volta emesso il suo Certificato, potrà sottoscrivere in modalità remota la documentazione contrattuale per la richiesta di ulteriori Servizi Finanziari. Per consentire di effettuare l'operazione di adeguata verifica della sua identità, il Richiedente invierà a CREDEM, in modalità elettronica, la fotografia di un documento d'identità e del proprio codice fiscale. CREDEM si accerterà dell'autenticità delle informazioni fornite eseguendo gli abituali controlli su banche dati proprie e pubbliche (quali SCIPAFI per il controllo dei documenti di identità).

Se le verifiche hanno successo, ed esclusivamente dopo che il Servizio Finanziario è stato attivato, il certificato digitale è definitivamente abilitato alla piena operatività. In caso di fallimento delle verifiche, tutte le informazioni sono cancellate e il certificato digitale è revocato.

Le operazioni necessarie alla sottoscrizione con firma digitale avvengono con le modalità di già utilizzate da CREDEM e descritte nell'addendum al Documento richiamato al cap. 1, identificato dal codice CERTQUAL.TT.SOMO14002 - Certificati di sottoscrizione per le Banche facenti parte del Gruppo CREDEM – Manuale Operativo Addendum (cap. 4 – Operatività) e pubblicato sul sito di TI Trust Technologies. Il Certificato necessario per effettuare l'operazione di firma è emesso con limite d'uso (in lingua Italiana ed Inglese) ai rapporti fra il Titolare ed il Gruppo CREDEM o qualsiasi ente controllato o altro ente per conto del quale sono erogati prodotti o servizi.

## 2.2 Descrizione del Contesto

### 2.2.1 Rapporto fra CREDEM e Addetti

Il rapporto tra CREDEM ed i **dipendenti propri addetti alle verifiche** che operano nell'ambito della Soluzione, è regolato da un contratto di assunzione a tempo indeterminato o a termine.

Il rapporto tra l'Azienda e gli **addetti dipendenti di terzi** che operano nell'ambito della Soluzione, è regolato attraverso un contratto di servizio, avente ad oggetto, tra gli altri, i Servizi Finanziari, alla cui offerta gli addetti vengono abilitati per conto di CREDEM.

Tutti gli Addetti vengono previamente identificati e sottoposti ad adeguata verifica, secondo quanto previsto dalla normativa antiriciclaggio vigente e devono obbligatoriamente seguire e superare i corsi di formazione predisposti da CREDEM, che provvede anche al loro aggiornamento con opportuni piani di formazione.

CREDEM provvede anche all'aggiornamento degli Addetti corsi di formazione ed alla comunicazione informativa in concomitanza di variazioni della normativa di riferimento o di variazioni nella proposta commerciale.

### 2.2.2 Operatività degli Addetti

Gli Addetti possono, in qualunque momento, consultare e scaricare il manuale operativo aggiornato dei Servizi Finanziari da un apposito sito Intranet ad essi dedicato le cui credenziali di accesso sono personali e comunicate direttamente da CREDEM.

Tutte le operazioni eseguite dagli Addetti sono tracciate su tutti i sistemi interessati e sempre riconducibili all'Addetto che le ha effettuate.

## 2.3 Descrizione del servizio

Il servizio, dal punto di vista del Titolare, può essere rappresentato nelle seguenti macro-fasi.

### 2.3.1 Apertura del Conto tramite Portale

- 1) **Identificazione:** il Titolare viene identificato ai fini della normativa richiamata nel cap. 1 e riceve un Certificato come specificato in precedenza (v. par. 2.1).
- 2) **Compilazione del form di attivazione del Servizio Finanziario:** il Titolare accede al Portale e compila il form di attivazione del Servizio Finanziario, inserendo i dati anagrafici, il numero telefonico e mail e gli altri dati richiesti da CREDEM;
- 3) **Emissione del Certificato e sottoscrizione della documentazione:** il Portale richiede al QTSP di generare un Certificato multifase. il Portale richiede al QTSP di generare un Certificato (cosiddetto multifase) emesso nello stato "sospeso", che:
  - a. sarà usato inizialmente esclusivamente per la firma della richiesta del Servizio Finanziario, della documentazione del QTSP per il Certificato e per eventuali servizi accessori;
  - b. successivamente a questo primo utilizzo, il Certificato è fino alla sua attivazione definitiva, non è più utilizzato. Il Certificato consente di apporre la firma digitale tramite autenticazione mobile (invio di SMS OTP da sistema CREDEM di autenticazione denominato "VALIDO").
- 4) **Verifiche preliminari:** tutte le informazioni raccolte dal Portale sono lavorate dagli Addetti che eseguono una serie di verifiche preliminari, tra cui:
  - controllo sui dati anagrafici;
  - se il Titolare è già Cliente di CREDEM, per cui è già stato identificato, oppure, in caso contrario, conferma della verifica dell'identità presso uno sportello della banca oppure con ricevimento di un bonifico da un conto esistente con pari intestazione;
  - verifica di leggibilità dei documenti d'identità;
  - confronto tra i dati inseriti nel portale e quelli riportati nei documenti d'identità caricati;
  - verifica SCIPAFI;
  - verifica di corretta apposizione di tutte le firme previste sui documenti contrattuali e per l'emissione del certificato

- 5) **Attivazione definitiva del Certificato Digitale:** a seguito dell'esecuzione con successo di tutte le verifiche, CREDEM richiede al QTSP l'attivazione definitiva del Certificato, che potrà essere usato dal Titolare per le operazioni eseguite sul Portale.
- 6) **Revoca del Certificato Digitale:** in caso di mancato superamento delle verifiche, oppure in caso di cessazione del rapporto contrattuale con CREDEM, questa richiede al QTSP la revoca del Certificato, che non potrà più essere usato dal Titolare in nessuna circostanza.

### 2.3.2 Rapporto tra CREDEM e TI Trust Technologies

CREDEM è stata incaricata da TI Trust Technologies mediante delega, di effettuare l'identificazione dei Titolari dei Certificati e la raccolta dei dati utilizzati per la loro registrazione.

CREDEM conserva per il periodo richiesto dalle normative quanto raccolto nelle fasi di verifica dell'identità ed in caso di richiesta, fornirà queste informazioni al QTSP per quanto necessario, in particolare per adempiere gli obblighi di conservazione e di esibizione che ricadono in capo a lui.

## 3 Regole generali

Le condizioni generali che regolano il servizio di certificazione della firma digitale erogato da TI Trust Technologies nell'ambito dei Servizi Finanziari descritti nel presente Addendum, valgono esclusivamente nell'ambito dei medesimi. Per quanto non diversamente specificato, esse sono analoghe a quelle che regolano il servizio erogato da TI Trust Technologies e descritte nel documento **Certificati qualificati di Firma elettronica e Sigillo elettronico TI Trust Technologies CA eIDAS**, richiamato al cap. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata...**

Di seguito si indicano pertanto esclusivamente gli elementi salienti di differenza rispetto ai due schemi di condizioni:

- Il servizio è erogato da TI Trust Technologies per la finalità di firma dei documenti contrattuali relativi all'apertura ed all'operatività dei Servizi Finanziari di CREDEM.
- TI Trust Technologies ha l'obbligo specifico di revocare automaticamente un certificato rimasto sospeso per più di 60 giorni, senza che sia pervenuta la richiesta di attivazione da parte di CREDEM.
- È prevista la possibilità di chiedere la revoca del Certificato da parte del Titolare.
- È causa di revoca su richiesta di CREDEM il mancato superamento dei controlli effettuati da CREDEM medesima per la verifica dell'identità del Titolare, secondo le modalità da essa adottate.
- I Certificati emessi non saranno pubblicati.
- Con frequenza non superiore all'anno, TI Trust Technologies esegue un controllo di conformità delle modalità descritte in questo Addendum rispetto al proprio processo di erogazione del servizio di certificazione.
- Le informazioni relative al Titolare e a CREDEM di cui TI Trust Technologies viene in possesso nell'esercizio delle sue tipiche attività, sono da considerarsi, salvo espresso consenso, riservate e non pubblicabili, con l'eccezione di quelle esplicitamente destinate ad uso pubblico (chiave pubblica, certificato - se richiesto dal Titolare - date di revoca e di sospensione del certificato).
- Utilizzando una funzione applicativa ed un certificato di firma digitale intestato al referente indicato da CREDEM, questa sottoscrive ed invia a TI Trust Technologies i dati per la creazione del Certificato (inseriti dal Titolare al momento della richiesta di apertura del conto corrente) e la sua contestuale assunzione di responsabilità per la corretta identificazione.
- L'incaricato applicativo TI Trust Technologies deve garantire la revoca del Certificato:
  - se è decorso il termine di 60 giorni previsto per il completamento del processo di verifica dell'identità del Titolare;
  - su richiesta di CREDEM, nel caso in cui non vengano superati i controlli necessari per l'identificazione e/o l'attivazione del Servizio Finanziario.
  - su richiesta di CREDEM, nel caso in cui il Servizio Finanziario sia chiuso dal Titolare.