

In.Te.S.A. S.p.A.
Qualified Trust Service Provider

Manual Operativo
para los procedimientos de firma electrónica cualificada remota
en el ámbito de los servicios bancarios y financieros de Fca Bank

Código del documento: MO_FCABANK

OID: 1.3.76.21.1.50.10

Redacción: Antonio Raia

Aprobación: Franco Tafini

Fecha de la emisión: 26/11/2019

Versión: 01

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



VERSIONES

<i>Versión nº: 01</i>		<i>Fecha de la Revisión:</i>	<i>26/11/2019</i>
Descripción de las modificaciones:	ninguna		
Motivaciones:	Primera emisión		

Índice

VERSIONES	2
Índice	2
Referencias legislativas	4
Definiciones y acrónimos	5
A. Introducción	6
B. Validez	6
C. Datos de identificación de la versión del Manual Operativo	7
D. Datos de identificación del QTSP – Qualified Trust Service Provider	7
E. Responsabilidad del Manual Operativo	8
F. Certification Authority (CA)	8
G. Local Registration Authority (LRA)	8
H. Obligaciones	9
G.1. Obligaciones del Prestador de Servicios Fiduciarios Cualificado (QTSP)	9
I. Obligaciones del Titular	10
J. Obligaciones de las Registration Authority externas (LRA)	11
K. Responsabilidades y limitaciones a las indemnizaciones	12
L. Responsabilidades del QTSP – Limitación a las indemnizaciones	12
M. Seguro	12
N. Identificación de los usuarios	13
N.1.1. Límites de uso	14
N.1.2. Código de Emergencia	14
O. Modos de revocación y suspensión de los certificados	14

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



P. Revocación de los certificados	14
P.1.1. Revocación a petición del Titular	14
P.1.2. Revocación a petición del Tercero interesado	14
P.1.3. Revocación a iniciativa del Certificador	16
P.1.4. Revocación de los certificados relativos a claves de certificación	16
Q. Suspensión de los certificados.	16
Q.1.1. Suspensión a petición del Titular	17
Q.1.2. Suspensión a petición del Tercero Interesado.....	17
Q.1.3. Suspensión a iniciativa del Certificador	17
R. Modo de gestión del Registro de certificados	17

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



Referencias legislativas

Texto Único - DPR 445/00 y siguientes modificaciones e integraciones	Decreto del Presidente de la República nº 445 de 28 de diciembre de 2000 <i>"Texto único de las disposiciones legislativas y reglamentarias en materia de documentación administrativa"</i> . A continuación indicado solamente como <i>TU</i> .
CAD - DLGS 82/05 y siguientes modificaciones e integraciones	Decreto Legislativo nº 82 de 7 de marzo de 2005. <i>"Código de la Administración Digital"</i> . A continuación indicado solamente como <i>CAD</i> .
DPCM 22/02/2013 <i>Nuevas Reglas Técnicas</i> y siguientes modificaciones e integraciones	Decreto del Presidente del Consejo de Ministros de 22 de febrero de 2013 <i>"Reglas técnicas en materia de generación, introducción y comprobación de las firmas electrónicas avanzadas, cualificadas y digitales, a tenor de los artículos 20 apartado 2, 24 apartado 4, 28 apartado 3, 32 apartado 2, letra b), 35 apartado 2, 36 apartado 2, y 71" (del CAD, ndr)</i> . A continuación indicado solamente como <i>DPCM</i> .
Reglamento (UE) N. 910/2014 (eIDAS) y siguientes modificaciones e integraciones	Reglamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014, en materia de identificación electrónica y servicios fiduciarios para las transacciones electrónicas en el mercado interno y que abroga la Directiva 1999/93/CE A continuación indicado solamente como <i>Reg. eIDAS</i> .
GDPR General Data Protection Regulation y siguientes modificaciones e integraciones	REGLAMENTO (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 aprile 2016 relativo a la protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de los datos personales, además de la libre circulación de estos datos y que abroga la Directiva 95/46/CE (reglamento general sobre protección de datos). De ahora en adelante indicado solamente como <i>GDPR</i> .
DETERMINACIÓN N. 147/2019 y siguientes modificaciones e integraciones	Líneas guía que contienen las "Reglas Técnicas y Recomendaciones relativas a la generación de certificados electrónicos cualificados, firmas y sellos electrónicos habilitados y validaciones temporales electrónicas cualificadas. A continuación indicado solamente como <i>DETERMINACIÓN</i> .

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



Definiciones y acrónimos

AgID	<i>Agenzia per l'Italia Digitale (Agencia para una Italia Digital, ndt) (antes CNIPA y DigitPA) - www.agid.gov.it. Organismo de Vigilancia a tenor del Reg. UE 910/2014 (eIDAS). De ahora en adelante solo <i>Agencia</i>.</i>
QTSP Qualified Trust Service Provider. Certificador Acreditado	<i>Prestador de Servicios Fiduciarios Cualificado. Persona física o jurídica que presta uno o varios servicios fiduciarios cualificados. Anteriormente <i>Certificador Acreditado</i>, a tenor del CAD. En el presente documento es el QTSP In.Te.S.A. S.p.A.</i>
Servicio Fiduciario Cualificado	Servicio electrónico proporcionado por un QTSP y que consiste en los elementos a los que se refiere el art. 3, puntos 16) y 17) del Reg. UE 910/2014 (eIDAS). En el presente documento es el QTSP In.Te.S.A. S.p.A. que presta los servicios cualificados de firma electrónica y de validación temporal electrónica y demás servicios conectados con estas últimas.
Certificado Cualificado de firma electrónica	Certificado electrónico que conecta los datos de convalidación de una firma electrónica con una persona física y confirma como mínimo el nombre o el seudónimo de esa persona. Es expedido por un prestador de servicios fiduciarios cualificado y cumple con los requisitos a los que se refiere el Anexo I del Reg. UE 910/2014 (eIDAS).
CRL	Lista de los Certificados Revocados, Certificate Revocation List, un listado de indica los certificados revocados o suspendidos, que ya no se consideran válidos por el Certificador que los ha expedido.
OCSP	Online Certificate Status Protocol: servicio de comprobación del estado de validez del Certificado, según el protocolo OCSP.
Documento informático	El documento electrónico que contiene la representación informática de documentos, hechos o datos jurídicamente relevantes.
FEQ - Firma Electrónica Cualificada FD - Firma Digital	Firma electrónica creada por un dispositivo para la creación de una firma electrónica cualificada y basada en un certificado cualificado para firmas electrónicas. Coincide, en Italia, con la <i>Firma Digital</i> definida en el CAD, art.1, apartado 1, punto s): Firma electrónica cualificada basada en un sistema de claves criptográficas, una pública y una privada, correlacionadas entre ellas, que permite al Titular, mediante la clave privada y al destinatario mediante la clave pública, respectivamente, hacer manifiesta y comprobar la procedencia y la integridad de un documento informático o de un conjunto de documentos informáticos.
Firma Remota	Procedimiento especial de firma electrónica cualificada o de firma digital, generada en HSM custodiado y gestionado, bajo la responsabilidad, por el certificador acreditado, que permite garantizar el control exclusivo de las claves privadas por parte de sus titulares.
HSM - Hardware Security Module	Dispositivos para la creación de la firma electrónica cualificada, si cumplen con los requisitos establecidos en el Anexo II del Reg. (UE) 910/2014. Llamados también <i>Dispositivos de Firma</i> .
Qualified Electronic Time Stamp (Marca Temporal)	<i>Validación Temporal Electrónica Cualificada</i> Datos en forma electrónica que conectan otros datos de forma electrónica a una hora y fecha concretas, de tal manera que se pruebe que estos últimos datos existían en ese momento. Responde a los requisitos del art. 42 del Reg. eIDAS
CA - Certification Authority	Autoridad que emite los certificados para la firma electrónica.
RA - Registration Authority	<i>Autoridad de Registro</i> : ente que, por encargo del QTSP, tiene la responsabilidad de registrar y comprobar la información (de forma especial la identidad del Titular) necesaria para el QTSP para emitir el Certificado Cualificado.
Registro de los certificados	La combinación de uno o varios archivos informáticos, que lleva el Certificador, que contiene todos los Certificados emitidos.
Solicitante	La Persona Física que solicita el Certificado.
Titular	La Persona Física a la que el certificado cualificado se expide y que está autorizada para utilizarlo con el fin de introducir su firma digital.
Cliente	Es el Cliente (o cliente potencial, denominado Prospect) del Banco/de la Entidad financiera.

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



<i>Cliente Prospect</i>	
<i>Referencia Temporal</i>	Información que contiene la fecha y la hora, que se asocia a uno o varios documentos informáticos.
<i>TSA - Time Stamping Authority</i>	Autoridad que emite las validaciones temporales electrónicas.
<i>Legal Entity</i>	Consociad de Fca Bank

A. Introducción

Este documento constituye el *Manual Operativo para los procedimientos de firma electrónica cualificada remota en el ámbito de los servicios bancarios y financieros de FCA Bank* (de ahora en adelante, *Manual Operativo* o incluso solamente *MO*) del QTSP In.Te.S.A. S.p.A.

El contenido de este Manual Operativo es conforme con lo establecido en las reglas técnicas contenidas en el *Decreto del Presidente del Consejo de Ministros del 22 de febrero de 2013* (de ahora en adelante *DPCM*) y por el *D. lgs. 7 de marzo de 2005, nº 82, "Código de la Administración Digital"* tal y como queda modificado e integrado posteriormente (de ahora en adelante "*CAD*") y es conforme con el *Reglamento UE 910/2014* (de ahora en adelante, *Reg. eIDAS*).

En todo lo que no se haya previsto en este Manual Operativo se reenvía a las normas vigentes y futuras que regulan la circunstancia concreta.

Este documento describe las reglas y los procedimientos operativos del QTSP In.Te.S.A. S.p.A. (de ahora en adelante, *QTSP INTESA, Certificador* o bien incluso solamente *INTESA*) para la emisión de los certificados cualificados, la generación y comprobación de la firma electrónica cualificada y los procedimientos del servicio de validación temporal de conformidad con la normativa vigente cuando la misma se gestione dentro de proyectos bancarios o financieros de FCA Bank.

En esta tipología de proyectos, FCA Bank y sus asociadas, también harán las veces de Local Registration Authority (de ahora en adelante, *LRA*) por cuenta del QTSP INTESA.

En este contexto, los Titulares de un Certificado Cualificado son solamente las personas identificadas por la misma FCA Bank y las LRA, que, en virtud de un específico acuerdo con el QTSP INTESA, están autorizados a desempeñar la función de Registration Authority.

Por lo tanto, se subraya que todos los procesos de firma de documentos que constituyan el objeto de este Manual Operativo se implementarán exclusivamente dentro de aplicaciones bancarias o financieras de FCA Bank.

Las actividades descritas en este Manual Operativo se llevan a cabo de conformidad con el Reg. UE 910/2014 (eIDAS).

B. Validez

Lo descrito en este documento se aplica al QTSP INTESA (o sea, a sus infraestructuras logísticas y técnicas, además de su personal), a los Titulares de los certificados emitidos por el mismo y a todas las personas que utilizan estos certificados para comprobar la autenticidad y la integridad de los documentos a los que se pone una firma electrónica cualificada, incluso haciendo uso de las marcas temporales cualificadas emitidas por el QTSP INTESA, y por FCA Bank y las LRA.

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



El uso de las claves y los correspondientes certificados emitidos está regulado por lo establecido en el art. 5, apartado 4 del DPCM, en el que se establece que las claves de creación y comprobación de la firma y los servicios correspondientes se distinguen según las siguientes tipologías:

- claves de suscripción, destinadas a la generación y comprobación de las firmas introducidas o asociadas a los documentos;
 - claves de certificación, destinadas a la generación y comprobación de las firmas introducidas en los certificados cualificados, la información sobre el estado de validez del certificado o bien la firma de los certificados relativos a claves de validación temporal electrónica;
- claves de marcado temporal, destinadas a la generación y comprobación de las marcas temporales.

C. Datos de identificación de la versión del Manual Operativo

Este documento constituye la versión nº 04 del *Manual Operativo para los procedimientos de firma electrónica cualificada remota en ámbito bancario y financiero*, emitido de conformidad con el art. 40 del DPCM.

El *object identifier* de este documento es **1.3.76.21.1.50.110**.

Este Manual Operativo está publicado y se puede consultar por vía telemática:

- en la dirección de internet del QTSP, <https://www.intesa.it/e-trustcom/>
- en la dirección de internet de la Agenzia per l'Italia Digitale, www.agid.gov.it
- en el ámbito del sitio institucional del Banco/de la Entidad.

Nota: la publicación de versiones actualizadas de este Manual Operativo podrá tener lugar solamente previa autorización de la Agencia para una Italia digital.

D. Datos de identificación del QTSP – Qualified Trust Service Provider

El QTSP (*Prestador de Servicios Fiduciarios Cualificado*) es la sociedad **In.Te.S.A. S.p.A.**, cuyos datos de identificación se indican a continuación.

Denominación social	In.Te.S.A. S.p.A.
Dirección sede legal	Strada Pianezza, 289 10151 Turín
Representante Legal	Administrador Delegado
Registro Mercantil de Turín	Nº de inscripción 1692/87
Nº de código I.V.A.	05262890014
Nº de teléfono (centralita)	+39.011.19216.111
Sitio web	www.intesa.it
Dirección de correo electrónico	marketing@intesa.it
Dirección (URL) registro de los certificados	ldap://x500.e-trustcom.intesa.it
ISO Object Identifier (OID)	1.3.76.21.1

El personal responsable de las actividades de certificación, de conformidad con el art. 38 del DPCM, se articula en las siguientes figuras:

- Responsable de Seguridad.

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



- b) Responsable del servicio de certificación y validación temporal.
- c) Responsable de la gestión técnica de los sistemas.
- d) Responsable de los servicios técnicos y de logística.
- e) Responsable de las comprobaciones e inspecciones (auditing).

Las figuras anteriormente enumeradas pertenecen todas a la organización del QTSP INTESA.

E. Responsabilidad del Manual Operativo

La responsabilidad del presente Manual Operativo, a tenor del art. 40 apartado 3 letra c) del DPCM, es de la Certification Authority INTESA, que se dedica a su redacción y publicación.

Con el fin de recoger las observaciones que hubiera y solicitudes de aclaraciones, INTESA ha preparado los instrumentos siguientes:

una dirección de correo electrónico: marketing@intesa.it

un contacto telefónico: +39 011.192.16.111

un servicio de HelpDesk para llamadas desde Italia 800.80.50.93

para llamadas desde el extranjero +39 02.871.193.396

F. Certification Authority (CA)

INTESA, operando en cumplimiento de lo establecido en el DPCM, CAD y el Reg. eIDAS, lleva a cabo las actividades de Qualified Trust Service Provider. Estas actividades incluyen los servicios fiduciarios cualificados de creación, comprobación y convalidación de firmas electrónicas, sellos electrónicos o validaciones temporales electrónicas (marcas temporales).

G. Local Registration Authority (LRA)

Por la especial tipología de servicio ofrecido (firma electrónica cualificada remota en el ámbito de las aplicaciones bancarias y financieras) descrita en este Manual Operativo, el QTSP INTESA remite las funciones de Registration Authority al FCA Bank y a las LRA que se comprometan a llevar a cabo las actividades siguientes:

- Identificación del Titular;
- Registro del Titular;

FCA Bank e las LRA, en el ejercicio de la función de Registration Authority, tendrán que vigilar para que la actividad de reconocimiento se lleve a cabo respetando las normativa vigente y lo establecido en este Manual Operativo.

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



H. Obligaciones

G.1. Obligaciones del Prestador de Servicios Fiduciarios Cualificado (QTSP)

En el desempeño de su actividad, el Prestador de Servicios Fiduciarios Cualificado (indicado también como *Certificador Acreditado*) opera de conformidad con lo dispuesto en el:

- Decreto Legislativo del 7 de marzo de 2005, nº 82 y siguientes modificaciones.
- Decreto del Presidente del Consejo de Ministros de 22 de febrero de 2013.
- Reglamento (UE) 2016/679 (GDPR)
- Reglamento (UE) 910/2014 (eIDAS)

En concreto, el QTSP:

- adopta todas las medidas de organización y técnicas adecuadas para evitar daño a los demás;
- se atiene a las reglas técnicas especificadas en el DPCM y siguientes modificaciones e integraciones;
- garantiza que su Sistema de calidad sea conforme con las normas ISO 9001;
- asegura que el dispositivo para la generación de las firmas (HSM) tenga los requisitos de seguridad establecidos en el art. 29 del Reg. eIDAS;
- emite y hace público el certificado cualificado, si el Titular no ha especificado otra cosa, según lo establecido en el art. 32 del CAD;
- informa a los solicitantes, de forma explícita y clara, sobre el procedimiento de certificación, sobre los requisitos técnicos necesarios para acceder al mismo, sobre las características y limitaciones de uso de las firmas emitidas sobre la base del servicio de certificación;
- se atiene a las medidas de seguridad para el tratamiento de los datos de carácter personal (GDPR);
- no se hace depositario de datos para la creación de la firma del Titular;
- procede a la publicación de la revocación y de la suspensión del certificado electrónico en caso de solicitud por parte del Titular o del tercero interesado;
- asegura la precisa determinación de la fecha y de la hora de emisión, de revocación y suspensión de los certificados electrónicos;
- mantiene el registro, incluso electrónico, de toda la información relativa al certificado cualificado durante 20 (veinte) años, en concreto con el fin de proporcionar prueba del certificado en posibles procesos judiciales;
- asegura que el código de identificación (de propiedad exclusiva del QTSP) asignado a cada Titular sea unívoco en el ámbito de sus usuarios;
- prepara en medios de comunicación duraderos toda la información útil para las personas que soliciten el servicio de certificación. Entre estos citamos: los términos y condiciones exactos relativos al uso del certificado, incluida cualquier limitación del uso, la existencia de un sistema de acreditación facultativa y los procedimientos de reclamación y resolución de controversias. Dicha información, que puede transmitirse de forma electrónica, tiene que escribirse en un lenguaje claro y proporcionarse antes del acuerdo entre el solicitante del servicio y el QTSP;

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



- utiliza sistemas fiables para la gestión del registro de certificados con modalidades tales que garanticen que solamente las personas autorizadas puedan efectuar introducciones y modificaciones, que la autenticidad de la información se pueda comprobar, que los certificados puedan ser consultados por el público solamente en los casos permitidos por el Titular del certificado y que el operador se pueda dar cuenta de cualquier evento que ponga en peligro los requisitos de seguridad; registra la emisión de los certificados cualificados en el diario de control con la especificación de la fecha y la hora de la generación.

Según lo establecido en el art. 14 del DPCM, el Certificador proporciona o indica al menos un sistema que permita efectuar la comprobación de las firmas digitales.

Además, el QTSP:

- genera un certificado cualificado, para cada una de las claves de firma electrónica avanzada utilizadas por la Agenzia per l'Italia Digitale, para la firma del listado público de los certificadores, y lo publica en su registro de certificados a tenor del art. 42 del DPCM;
- indica un sistema de comprobación de la firma electrónica, al que se refiere el art. 10 del DPCM;
- mantiene copia de la lista, firmada por la Agenzia per l'Italia Digitale, de los certificados relativos a las claves de certificación a las que se refiere el art. 43 del DPCM y la hace accesible por vía telemática como establece el art. 42, apartado 3 del DPCM.

I. Obligaciones del Titular

El Titular que solicita un certificado cualificado para los servicios descritos en este Manual Operativo es un cliente de FCA Bank.

El Titular recibirá un certificado cualificado para la Firma Electrónica Cualificada Remota, con el que poder firmar contratos y documentos relativos a productos y/o servicios ofrecidos por FCA Bank.

El Titular está obligado a conservar la información necesaria para la utilización de su clave privada de firma de forma adecuada y adoptar todas las medidas de organización y técnicas idóneas para evitar daños a otras personas (CAD, art. 32, apartado 1).

El Titular de la clave, además, tiene que:

- proporcionar toda la información requerida por el QTSP, garantizando su fiabilidad bajo su responsabilidad;
- enviar la solicitud de certificación según las modalidades indicadas en este Manual Operativo;
- comunicar al QTSP, incluso mediante la LRA, posibles variaciones a la información proporcionada en el momento del registro: datos personales, residencia, contacto telefónico, dirección de correo electrónico, etc.;
- conservar con el mayor cuidado y diligencia posibles la información de habilitación para el uso de la clave privada;
- denunciar inmediatamente a las Autoridades competentes, FCA Bank y LRA, en caso de pérdida o robo de los códigos y/o de los dispositivos indicados para acceder a las propias claves de firma; el QTSP procederá a la inmediata revocación del certificado;
- Enviar solicitudes de revocación y de suspensión del certificado cualificado según lo indicado en este Manual Operativo.

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



J. Obligaciones de las Registration Authority externas (LRA)

El QTSP INTESA, por necesidades relacionadas con la prestación del servicio, se vale de los países siguientes:

- Italia
- España
- Portugal
- Francia
- Polonia
- Austria
- Alemania
- Países Bajos
- Grecia

de otros (de ahora en adelante denominados RA externas o LRA - Local registration Authority) para llevar a cabo una parte de las actividades propias de la Oficina de registro.

El QTSP In.Te.S.A. S.p.A. remite el desarrollo de la función de Registration Authority a LRA definida con FCA Banck mediante específico Contrato de Mandato, firmado por ambas partes.

En concreto, las RA externas llevan a cabo las actividades siguientes:

- identificación con certeza del solicitante de la certificación (de ahora en adelante Titular del certificado);
- registro del solicitante/Titular;
- entrega al Titular de dispositivos y/o códigos que le permitirán acceder a su clave de firma respetando los artículos 8 y 10, apartado 2, del DPCM;
- envío de la documentación firmada a la Oficina RA del QTSP INTESA, sin perjuicio de acuerdos diferentes indicados en el contrato de mandato.

En el Contrato de Mandato se especifican las obligaciones a las que se tienen que atener las LRA sobre las que el QTSP tiene la obligación de vigilar.

En concreto, se le pide a la LRA que:

- vigile para que la actividad de identificación llevada a cabo se realice respetando la normativa vigente (CAD, y siguientes modificaciones e integraciones, DPCM, Reg. eIDAS y normativa contra el blanqueo de capitales);
- utilice y trate los datos personales adquiridos en fase de reconocimiento de acuerdo con el GDPR;
- haga disponible al QTSP INTESA el material recopilado en la fase de identificación y registro.

El servicio de identificación (comprobación adecuada) podrá gestionarse de tres maneras diferentes, descritas a continuación:

- Tradicional: se identifica al Solicitante en una LRA;
- Por solicitud: cuando se abre una nueva cuenta corriente, el Solicitante podrá pedir que le contacte un Personal Financial Adviser que, una vez que le da una cita, dará soporte al Cliente en todos los procedimientos relativos a la apertura de una Cuenta Corriente. En esta fase, al Cliente se le guiará (después de que se haya identificado y registrado) también en la solicitud de un certificado de firma electrónica cualificada;

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



- On line: en cambio, si el Solicitante elige el modo de aceptación directa y ya es titular de una cuenta corriente en un Banco en el territorio nacional, para ser reconocido a fines legales podrá:
 - utilizar un procedimiento SEPA (o SDD - SEPA Direct Debit);
 - ordenar una transferencia desde la cuenta corriente abierta en el Banco al que nos hemos referido anteriormente.

Mediante estos procedimientos, la LRA entrará en posesión de toda la información establecida en la Ley, con total seguridad y respetando plenamente la política de privacidad.

K. Responsabilidades y limitaciones a las indemnizaciones

L. Responsabilidades del QTSP – Limitación a las indemnizaciones

El QTSP INTESA es responsable frente a los Titulares para el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas de la realización de las actividades establecidas en el DPCM, por el GDPR, por el CAD y por el Reg. eIDAS (y siguientes modificaciones e integraciones), como se describe en el párrafo *0. Obligaciones del Prestador de Servicios Fiduciarios Cualificado (QTSP)*.

INTESA, sin perjuicio de los casos de dolo o culpa (Reg. eIDAS, Art.13), no asume ninguna responsabilidad por las consecuencias derivadas de un uso de los certificados diferente de lo dispuesto en el art. 5 del DPCM, y en concreto por la falta de respeto por parte del Titular y del Tercero interesado de lo indicado en el presente Manual Operativo y/o por la falta de cumplimiento por parte de los mismos de la normativa vigente.

De la misma manera, INTESA no podrá considerarse responsable de las consecuencias debidas a causas que no puedan imputársele, como ejemplo, sin ánimo de exhaustividad: calamidades naturales, deservicios y/o disfunciones técnicas y logísticas fuera de su control, intervenciones de la Autoridad, revueltas o actos de guerra que incidan también o solo en personas de cuya actividad INTESA se valga para la prestación de sus servicios de certificación.

El QTSP INTESA no será responsable por los daños que se deriven de una utilización no conforme del Certificado Cualificado para la Firma Digital Remota en relación con la limitación de uso tal y como se especifica en el párrafo *0*.

El Titular, después de haber leído este Manual Operativo, tiene que llevar a cabo todas las medidas de diligencia especial adecuadas para evitar daños a terceros relacionados con el uso impropio de lo que le ha proporcionado el certificador acreditado. En especial, se recuerda que hay que conservar con la debida diligencia los dispositivos OTP y los códigos secretos imprescindibles para acceder a las claves de firma.

El QTSP INTESA a tenor del art. 32, apartado 4 CAD es responsable de la identificación de la persona que solicita el certificado cualificado de firma, aunque esta actividad esté delegada en terceros.

M. Seguro

El QTSP INTESA es beneficiario de contratos de seguro para cubrir los riesgos de la actividad y daños causados a terceros, cuyo contenido está en línea con lo necesario para llevar a cabo la actividad profesional de que se trata.

De este contrato se le ha enviado a AgID la correspondiente declaración de estipulación.

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



N. Identificación de los usuarios

El QTSP tiene que comprobar con certeza la identidad del solicitante a la primera solicitud de emisión del certificado cualificado.

La susodicha operación se le pide a la LRA y en cumplimiento con lo establecido en la normativa vigente contra el blanqueo de capitales, identificará y registrará al Titular.

Para las renovaciones siguientes, si se efectúan cuando el certificado cualificado aún es válido, esta actividad no deberá repetirse: el Titular se encargará de comunicar al QTSP a través de la LRA los cambios que hubiera habido en relación con sus datos de registro.

Entre los datos de registro necesarios para llevar a cabo el servicio que constituye el objeto de este documento, recordamos:

- Nombre y Apellidos;
- Fecha de nacimiento;
- Municipio o Estado extranjero de nacimiento;
- Número de identificación fiscal (en caso de que al titular no se le hubiera asignado un número de identificación fiscal por parte de la autoridad italiana, se puede indicar un análogo número de identificación fiscal emitido por otra autoridad de la Unión)
- Dirección de residencia;
- Número de teléfono móvil;
- Dirección de correo electrónico;
- Tipo y número de documento de identidad mostrado;
- Autoridad que ha emitido el documento y fecha y lugar de emisión y vencimiento.

Al final de esta fase de registro, al Titular se le podrá

Indicar cómo activar un sistema de autenticación de software que permitirá la generación de una One Time Password en el dispositivo móvil del Titular y podrá ser utilizado, por lo tanto, como instrumento de autenticación a los sistemas de firma remota.

Además del OTP, se le proporcionarán al Titular toda la información necesaria y un Personal Identification Number (PIN) que puedan garantizarle un acceso seguro al servicio de firma remota que el FCA Bank le ha puesto a disposición.

El mismo PIN se podrá utilizar como código de emergencia para suspender con urgencia el certificado cualificado que está a su nombre (párrafo N.1.2).

El Titular podrá modificar o actualizar posteriormente el PIN haciendo uso de los servicios que FCA Bank le pone a su disposición.

La introducción del PIN no es necesaria si se utilizan certificados «one shot», que pueden usarse solo una vez en operaciones de firma inmediatamente siguientes a su emisión (que tienen una duración limitada en el tiempo).

En esta fase también se le proporciona al Titular la información necesaria para permitirle cambiar en cualquier momento el número de móvil que hubiera facilitado anteriormente.

Además, antes de la solicitud de emisión de un certificado cualificado, el Titular tendrá que.

- visionar el Manual Operativo del QTSP INTESA;
- autorizar a FCA Bank y a las LRA al tratamiento de sus datos personales con los fines relacionados con la emisión de un certificado cualificado para la firma electrónica.

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



La documentación anterior, relativa al registro de los Titulares, se conserva durante 20 (veinte) días desde el vencimiento del certificado.

N.1.1. Límites de uso

En el Certificado Cualificado para la firma electrónica, emitido en el ámbito de los servicios descritos en este Manual y ofrecidos por FCA Bank, se introduce siempre un límite de uso.

La fórmula estándar es la siguiente:

"Este certificado solo es válido para firmas incluidas con procedimiento automático para la firma de documentos y/o contratos relativos a productos y/o servicios ofrecidos o distribuidos por Legal entity"

"This certificate may only be used for unattended/automatic digital signature for the signature of documents concerning products and/or services offered or distributed by Legal entity".

Con FCA Bank podrán acordarse límites de uso específicos.

INTESA no es responsable por los daños derivados del uso de un certificado cualificado que exceda los límites que se le ponen al mismo o que se deriven del hecho de superar ese límite.

N.1.2. Código de Emergencia

El Certificador garantiza, de conformidad con lo establecido en el art. 21 del DPCM, un *código de emergencia* que deberá utilizarse para solicitar la **suspensión urgente** del Certificado.

En las aplicaciones descritas en este Manual Operativo, se considerará como código de emergencia el PIN entregado al Titular en el momento de su registro.

O. Modos de revocación y suspensión de los certificados

Un certificado puede revocarse a petición del Titular, del Tercero interesado o de la Certification Authority (o sea, el QTSP).

El certificado revocado no puede reactivarse de ninguna manera.

P. Revocación de los certificados

Un certificado puede revocarse a petición del Titular, del Tercero interesado o de la Certification Authority (o sea, el QTSP).

El certificado revocado no puede reactivarse de ninguna manera.

P.1.1. Revocación a petición del Titular

El Titular no puede pedir la revocación poniéndose en contacto directo con el Servicio al Cliente de FCA Bank o de una LRA.

El QTSP, advertido por FCA Bank, procederá a revocar el certificado inmediatamente.

P.1.2. Revocación a petición del Tercero interesado

FCA Bank, en calidad de Tercero interesado, puede solicitar la revocación del certificado.

El QTSP, una vez comprobado que la solicitud sea correcta, se lo notificará a los Titulares interesados, utilizando los canales de comunicación definidos con el Titular en el momento del registro o con posterioridad actualizados y comunicados por el Titular al QTSP, incluso mediante las LRA (párrafo 0. *En el desempeño* de su actividad, el Prestador de Servicios Fiduciarios Cualificado (indicado también como *Certificador Acreditado*) opera de conformidad con lo dispuesto en el:

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



Línea Servizi e-Trustcom

- Decreto Legislativo del 7 de marzo de 2005, nº 82 y siguientes modificaciones.
- Decreto del Presidente del Consejo de Ministros de 22 de febrero de 2013.
- Reglamento (UE) 2016/679 (GDPR)
- Reglamento (UE) 910/2014 (eIDAS)

En concreto, el QTSP:

- adopta todas las medidas de organización y técnicas adecuadas para evitar daño a los demás;
 - se atiene a las reglas técnicas especificadas en el DPCM y siguientes modificaciones e integraciones;
 - garantiza que su Sistema de calidad sea conforme con las normas ISO 9001;
 - asegura que el dispositivo para la generación de las firmas (HSM) tenga los requisitos de seguridad establecidos en el art. 29 del Reg. eIDAS;
 - emite y hace público el certificado cualificado, si el Titular no ha especificado otra cosa, según lo establecido en el art. 32 del CAD;
 - informa a los solicitantes, de forma explícita y clara, sobre el procedimiento de certificación, sobre los requisitos técnicos necesarios para acceder al mismo, sobre las características y limitaciones de uso de las firmas emitidas sobre la base del servicio de certificación;
 - se atiene a las medidas de seguridad para el tratamiento de los datos de carácter personal (GDPR);
 - no se hace depositario de datos para la creación de la firma del Titular;
 - procede a la publicación de la revocación y de la suspensión del certificado electrónico en caso de solicitud por parte del Titular o del tercero interesado;
 - asegura la precisa determinación de la fecha y de la hora de emisión, de revocación y suspensión de los certificados electrónicos;
 - mantiene el registro, incluso electrónico, de toda la información relativa al certificado cualificado durante 20 (veinte) años, en concreto con el fin de proporcionar prueba del certificado en posibles procesos judiciales;
 - asegura que el código de identificación (de propiedad exclusiva del QTSP) asignado a cada Titular sea unívoco en el ámbito de sus usuarios;
 - prepara en medios de comunicación duraderos toda la información útil para las personas que soliciten el servicio de certificación. Entre estos citamos: los términos y condiciones exactos relativos al uso del certificado, incluida cualquier limitación del uso, la existencia de un sistema de acreditación facultativa y los procedimientos de reclamación y resolución de controversias. Dicha información, que puede transmitirse de forma electrónica, tiene que escribirse en un lenguaje claro y proporcionarse antes del acuerdo entre el solicitante del servicio y el QTSP;
 - utiliza sistemas fiables para la gestión del registro de certificados con modalidades tales que garanticen que solamente las personas autorizadas puedan efectuar introducciones y modificaciones, que la autenticidad de la información se pueda comprobar, que los certificados puedan ser consultados por el público solamente en los casos permitidos por el Titular del certificado y que el operador se pueda dar cuenta de cualquier evento que ponga en peligro los requisitos de seguridad;
- registra la emisión de los certificados cualificados en el diario de control con la especificación de la fecha y la hora de la generación.

Según lo establecido en el art. 14 del DPCM, el Certificador proporciona o indica al menos un sistema que

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



permita efectuar la comprobación de las firmas digitales.

Además, el QTSP:

- genera un certificado cualificado, para cada una de las claves de firma electrónica avanzada utilizadas por la Agenzia per l'Italia Digitale, para la firma del listado público de los certificadores, y lo publica en su registro de certificados a tenor del art. 42 del DPCM;
- indica un sistema de comprobación de la firma electrónica, al que se refiere el art. 10 del DPCM;
- mantiene copia de la lista, firmada por la Agenzia per l'Italia Digitale, de los certificados relativos a las claves de certificación a las que se refiere el art. 43 del DPCM y la hace accesible por vía telemática como establece el art. 42, apartado 3 del DPCM.

Obligaciones del Titular).

P.1.3. Revocación a iniciativa del Certificador

El Certificador que desee revocar el Certificado Cualificado, salvo casos de urgencia motivada, da previa comunicación de ello por correo electrónico a FCA Bank (Tercero interesado) y al mismo tiempo le envía la comunicación al Titular utilizando la dirección de correo electrónico proporcionada en fase de solicitud del certificado.

P.1.4. Revocación de los certificados relativos a claves de certificación

En los casos de:

- daño de la clave de certificación,
- cese de la actividad,

el Certificador procede a revocar los certificados de certificación correspondientes y los certificados de firma firmados con la misma clave de certificación.

En un plazo de 24 horas, el Certificador notificará la revocación a la Agenzia per l'Italia Digitale y a los Titulares.

Q. Suspensión de los certificados.

En cuanto a las formas de suspensión y de notificación de la misma, vale lo indicado para las formas de revocación en el párrafo 0.

La suspensión de un certificado se prevé en caso de que se tenga que hacer un suplemento de estudio para comprobar si efectivamente tiene que revocarse (por ejemplo, en los casos en los que se tema la pérdida/robo de las credenciales para acceder al certificado, o se tengan que hacer comprobaciones para tener la certeza del cese efectivo del Titular en la función para la que se le había emitido el certificado, etc.). La solicitud de suspensión puede presentarse por todas las entidades establecidas en el DPCM en los arts. 27, 28 y 29 (Certificador, Titular, Tercero Interesado).

A falta de comunicaciones por parte del Titular, el certificado se revocará automáticamente tras un período de suspensión de 90 (noventa) días o de todas formas no más tarde de la fecha de vencimiento del mismo certificado.

La fecha a partir de la que la revocación entra en vigor, en cualquier caso, coincidirá con la fecha en la que entra en vigor la suspensión.

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it



Q.1.1. Suspensión a petición del Titular

El Titular puede pedir la suspensión del certificado poniéndose en contacto directo con el Servicio al Cliente de FCA Bank o de la LRA.

El Certificador procede a la suspensión, que se comunicará al Titular, utilizando funciones específicas que se ponen a disposición dentro de los servicios de FCA Bank.

Posteriormente, el Titular podrá solicitar que se restablezca el certificado según las formas que se hayan puesto a disposición, también por parte de FCA Bank.

A falta de más comunicaciones, el certificado suspendido será revocado automáticamente al final del período de suspensión y la fecha de revocación coincidirá con la fecha a partir de la que entra en vigor la suspensión.

Q.1.2. Suspensión a petición del Tercero Interesado

FCA Bank, en calidad de Tercero interesado, puede solicitar la suspensión del certificado.

El Certificador, una vez comprobado que la solicitud sea correcta, suspenderá inmediatamente el certificado e informará de ello a los Titulares interesados a través de correo electrónico.

Q.1.3. Suspensión a iniciativa del Certificador

El Certificador, salvo los casos de urgencia motivada, podrá suspender el certificado, dando comunicación previa al Titular a la dirección de correo electrónico facilitada en la fase de solicitud del certificado comunicado en fase de registro, especificando los motivos de la suspensión y la fecha y la hora a partir de las cuales la suspensión adquirirá eficacia.

El Certificador enviará una comunicación similar también al Tercero interesado.

R. Modo de gestión del Registro de certificados

En el registro de los certificados, INTESA publica:

1. Los certificados de las claves de firma y del sistema de validación temporal.
2. Los certificados de las claves de certificación (CA y TSCA).
3. Los certificados emitidos después de la Sustitución de las claves de certificación.
4. Certificados para las claves de firma de la Agenzia per l'Italia Digitale (DPCM art. 24, apartado 1).
5. Las listas de revocación y suspensión (CRL).

Las operaciones que afectan al registro de los certificados son llevadas a cabo solamente por las personas autorizadas para ello, presentes en cantidad adecuada para impedir acciones ilícitas por parte de un limitado número de empleados.

El Certificador mantiene una copia de referencia del registro de los certificados a la que no puede accederse desde fuera; esta actualiza en tiempo real la copia operativa, a la que todos los usuarios con protocolo LDAP pueden acceder.

La comprobación de correspondencia entre copia de referencia y copia operativa se hace sistemáticamente.

IN.TE.S.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi S.p.A.

Sede Legal: Strada Pianezza, 289 - 10151 Turín - Italia

Capital Social 6.300.000 euros í.d.

Fecha de constitución 05-03-1987

Código IVA - Número de Identificación Fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil:

05262890014, número R.E.A (Repertorio Económico Administrativo): 696117

Sociedad unipersonal – Sociedad perteneciente al Grupo IBM Italia S.p.A.

Sede operativa: Strada
Pianezza, 289
10151 Turín
Tel. +39 011 192.16.111
marketing@intesa.it

