



FinmoliSelf Il portale per la richiesta di finanziamenti alle aziende molisane

Scopri la piattaforma digitale di Finmolise: semplice, trasparente, pensata per le imprese del territorio

→ Accedi al portale su www.finmolise.it

Manuale Operativo

Gestione delle pratiche di finanziamento: registrazione, inserimento, compilazione, invio e monitoraggio

Versione documento: 2.0 (revisione strutturale completa) **Data ultima revisione:** 26/07/2026

Autore/Responsabile revisione: Rag. Prog. *Maraffino Gianluca* — *Responsabile IT*

Documento sostituisce: Manuale operativo v1.0

Classificazione: Uso interno — Riservato

Nota alla presente revisione: il documento originale non riportava numero di versione, data né autore. Si raccomanda di adottare da questa versione in poi una convenzione di versionamento formale (vedi Cap. 12 — Versionamento e Tracciabilità delle Modifiche).

Sommario

1. Introduzione e ambito di applicazione	4
1.1 Finalità del manuale	4
1.2 Destinatari	4
1.3 Come leggere il manuale	4
2. Ruoli e responsabilità	5
3. Requisiti tecnici di accesso	6
3.1 Prerequisiti.....	6
3.2 Formati e dimensioni file supportati	6
4. Registrazione al portale	7
4.1 Accesso alla registrazione	7
4.2 Fase 1 — Identità.....	7
4.3 Fase 2 — Credenziali.....	8
4.4 Fase 3 — Conferma credenziali e modalità di accesso.....	9
5. Home Page del portale FinmoliSelf	10
5.1 Struttura della schermata principale.....	10
6. Attività Finanziarie	11
6.1 Accesso alla sezione.....	11
6.2 Consultazione dei bandi attivi	11
6.3 Accesso al dettaglio del bando	11
7. Le mie pratiche	11
7.1 Struttura della pagina	11
7.2 Legenda degli stati pratica.....	11
8. Contatti	12
8.1 Contenuti della pagina.....	12
9. Procedura di caricamento di una richiesta di finanziamento.....	13
9.1 Accesso alla procedura	13
9.2 Fase 1 — Descrizione del bando e identificazione del richiedente	13
9.3 Fase 2 — Verifica dei requisiti di ammissibilità	13
9.4 Fase 3 — Compilazione della richiesta di partecipazione	14
9.4.1 Step 1 — Titolare del rapporto.....	14
9.4.2 Step 2 — Firmatario.....	14
9.4.3 Step 3 — Soci	14
9.4.4 Step 4 — Dati richiesti	14
9.4.5 Step 5 — Documenti.....	15
9.4.6 Step 6 — Firma	15
10. Gestione delle eccezioni, dei rifiuti e delle revoche.....	16
10.1 Casistiche di eccezione in fase di compilazione	16

10.2 Rifiuto della pratica ("Non ammessa")	16
10.3 Annullamento della pratica ("Annullata")	16
10.4 Richieste di integrazione o chiarimento da parte del front-office	17
11. Controlli di qualità e validazione dei dati	18
11.1 Controlli automatici di sistema.....	18
11.2 Controlli manuali dell'operatore front-office	18
11.3 Controlli di merito dell'operatore di istruttoria	18
12. Versionamento e tracciabilità delle modifiche.....	18
12.1 Versionamento delle pratiche	18
12.2 Tracciabilità delle azioni	19
12.3 Versionamento del presente manuale	19
13. Riservatezza e protezione dei dati personali (GDPR)	19
13.1 Principi generali	19
13.2 Accessi e minimizzazione.....	19
13.3 Dati raccolti a fini di audit.....	20
13.4 Diritti dell'interessato	20
14. Procedure di archiviazione	20
14.1 Archiviazione delle pratiche	20
15. Flusso di escalation per anomalie e reclami.....	20
15.1 Anomalie tecniche del portale.....	20
15.2 Reclami sulla gestione della pratica	21
15.3 Data breach e incidenti di sicurezza	21
16. Glossario dei termini tecnici	22

1. Introduzione e ambito di applicazione

1.1 Finalità del manuale

Il presente manuale disciplina in modo univoco le procedure operative per:

- la registrazione degli utenti sul portale **FinmoliSelf**;
- l'inserimento, la compilazione e l'invio delle richieste di finanziamento;
- la gestione dello stato delle pratiche da parte degli operatori Finmolise;
- il trattamento delle eccezioni, dei rifiuti e delle revoche;
- il monitoraggio, la tracciabilità e l'archiviazione delle pratiche.

1.2 Destinatari

Il manuale si applica a:

- **richiedenti** (titolari d'impresa, legali rappresentanti);
- **delegati/consulenti** (commercialisti, consulenti del lavoro) abilitati tramite voucher;
- **operatori Finmolise** addetti all'istruttoria e alla gestione delle pratiche.

1.3 Come leggere il manuale

Ogni procedura è descritta con **passaggi numerati in sequenza obbligatoria**, salvo diversa indicazione. Il linguaggio utilizzato è direttivo: le azioni richieste all'operatore o all'utente sono espresse con verbi all'infinito o all'imperativo ("Inserire", "Verificare", "Selezionare"). I **campi obbligatori**, le **scadenze critiche** e le **azioni irreversibili** sono evidenziati in **grassetto** e, ove necessario, richiamati in appositi riquadri di attenzione.

⚠ **Attenzione — Convenzione grafica adottata in questo manuale**

- **Grassetto**: campo obbligatorio, scadenza critica o azione irreversibile.
- Riquadro con ⚠ : avvertenza operativa vincolante.
- Riquadro con 💡 : nota o best practice non vincolante.

2. Ruoli e responsabilità

Ruolo	Descrizione	Responsabilità principali
Richiedente / Titolare del rapporto	Persona fisica titolare dell'impresa individuale o legale rappresentante della società richiedente il finanziamento	Fornire dati anagrafici corretti; firmare la domanda; garantire la veridicità della documentazione caricata
Delegato/Consulente	Soggetto terzo (es. commercialista, consulente del lavoro) autorizzato a operare per conto del richiedente	Compilare la pratica per conto del richiedente; non può firmare né inviare la domanda , salvo delega esplicita da definire contrattualmente
Operatore front-office Finmolise	Personale Finmolise addetto alla prima ricezione e verifica formale delle pratiche	Verificare la completezza documentale; assegnare il protocollo; smistare la pratica all'istruttoria
Operatore di istruttoria	Personale Finmolise addetto al controllo di merito	Validare i dati contro la visura camerale e i requisiti di bando; predisporre la pratica per gli organi deliberanti
Responsabile Unico del Procedimento (RUP)	Responsabile della decisione finale su pratiche non sottoposte a organi collegiali	Approvare, respingere o richiedere integrazioni
Organi deliberanti	Organo collegiale competente per l'approvazione delle pratiche secondo soglie/regole del bando	Deliberare sull'accettazione o il rigetto della richiesta
Amministratore di sistema (IT)	Responsabile della configurazione, sicurezza e continuità del portale	Gestire utenze, backup, incidenti tecnici, escalation di secondo livello

⚠ Regola vincolante: un consulente/delegato non è mai abilitato a firmare digitalmente né a inviare la domanda alla Finmolise. Tale azione è riservata esclusivamente al **legale rappresentante o titolare dell'impresa**, tramite il meccanismo del **voucher** (vedi § 9.3.6 e Glossario).

3. Requisiti tecnici di accesso

3.1 Prerequisiti

Prima di avviare la registrazione, **verificare** che siano disponibili:

1. un browser aggiornato (Chrome, Edge o Firefox in versione corrente);
2. un indirizzo e-mail attivo e **di uso esclusivo del richiedente**, per la ricezione di codici OTP e comunicazioni ufficiali;
3. un numero di cellulare attivo per la ricezione di codici OTP via SMS;
4. il codice fiscale e, per le società, la partita IVA;
5. dispositivo o servizio di firma digitale (formato **PAdES** o **CAdES**), oppure stampante e scanner per la firma autografa.

3.2 Formati e dimensioni file supportati

Formati file accettati per l'upload sono: PDF, JPG, P7M, DOCX.

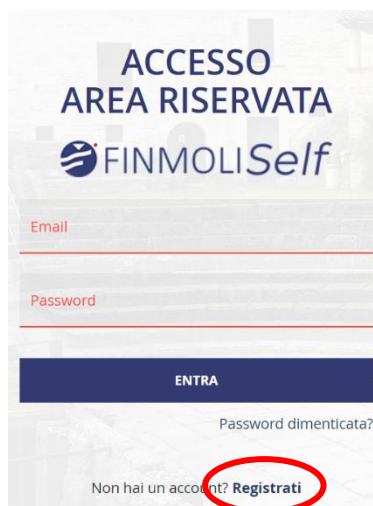
Dimensione massima per singolo allegato 5 MB.

 **Best practice:** comunicare al richiedente, prima dell'avvio della compilazione, l'elenco dei documenti necessari e i relativi formati accettati, per ridurre le richieste di integrazione in fase di istruttoria.

4. Registrazione al portale

4.1 Accesso alla registrazione

1. Collegarsi all'indirizzo **<https://www.finmoliself.it/login>**.
2. Nel riquadro "**Accesso Area Riservata**", selezionare il link "**Registrati**".



 **Nota:** la registrazione può essere effettuata indifferentemente dal titolare dell'impresa, dal legale rappresentante o da un delegato (es. commercialista, consulente del lavoro). Si veda tuttavia il Cap. 2 per i limiti operativi imposti al delegato.

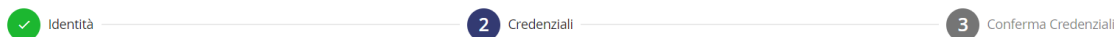
4.2 Fase 1 — Identità

Nella maschera "**REGISTRAZIONE PORTALE**", sezione "**Identità**":

1. **Inserire** i seguenti dati anagrafici, tutti **obbligatori**:
 - Nome
 - Cognome
 - Indirizzo e-mail
 - Numero di cellulare
 - Codice fiscale
2. **Verificare** con particolare attenzione la correttezza dell'indirizzo e-mail e del numero di cellulare inseriti: su questi recapiti verranno inviate le richieste di conferma delle credenziali (codici OTP).
3. **Selezionare** il riquadro "**Leggi l'informativa sulla privacy**": viene scaricato un file in formato PDF. Solo al completamento del download si abilita la casella "**Ho letto e accetto l'informativa sul trattamento dei dati personali**".
4. **Selezionare** la casella per confermare l'accettazione dell'informativa privacy.
5. **Selezionare** il riquadro "**Leggi il Regolamento del Portale**": viene scaricato un file in formato PDF. Solo al completamento del download si abilita la casella "**Ho letto e accetto il Regolamento di Utilizzo del Portale**".
6. **Selezionare** la casella per confermare l'accettazione del Regolamento.

7. **Rispondere** correttamente al quesito anti-robot ("Rispondi per confermare di non essere un robot").
8. **Cliccare** sul pulsante **AVANTI**.

⚠ **Campi obbligatori:** tutti i dati anagrafici del punto 1 e l'accettazione di entrambi i documenti (privacy e regolamento) sono condizioni obbligatorie per proseguire.



CONFERMA DATI

Utilizza il codice che ti abbiamo inviato per email per confermare che l'indirizzo sia corretto

Email	↺	Codice *	CONFERMA
-------	---	----------	----------

Utilizza il codice che ti abbiamo inviato per SMS per confermare che il numero di telefono sia corretto

Telefono Cellulare	↺	Codice *	CONFERMA
--------------------	---	----------	----------

4.3 Fase 2 — Credenziali

1. Il sistema invia automaticamente **due codici OTP distinti**: uno al numero di cellulare, uno all'indirizzo e-mail indicati in Fase 1.
2. **Inserire** entrambi i codici ricevuti nei rispettivi campi.
3. **Cliccare** su **CONFERMA**. Se i codici sono corretti, il pulsante diventa verde con l'indicazione "OK".
4. Nella parte inferiore della medesima pagina, **inserire** la password di accesso al portale, rispettando i seguenti requisiti minimi: lunghezza minima 8 caratteri, presenza di maiuscole/minuscole, numeri, caratteri speciali, esclusione di dati anagrafici nella password.
5. **Cliccare** su **CONFERMA** per impostare la password.

⚠ **Azione critica:** la password impostata in questa fase è l'unica credenziale scelta autonomamente dall'utente; le fasi successive di accesso si basano su OTP. **Conservare la password in modo sicuro:** la sua condivisione con terzi espone l'utenza a rischi di accesso non autorizzato.

CONFERMA DATI

Utilizza il codice che ti abbiamo inviato per email per confermare che l'indirizzo sia corretto

Email	Codice	499173	✓OK
-------	--------	--------	-----

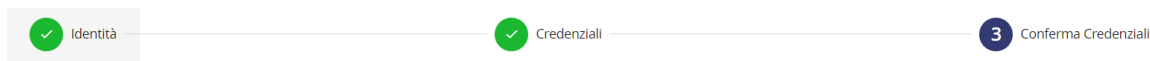
Utilizza il codice che ti abbiamo inviato per SMS per confermare che il numero di telefono sia corretto

Telefono Cellulare	Codice	267153	✓OK
--------------------	--------	--------	-----

4.4 Fase 3 — Conferma credenziali e modalità di accesso

1. **Selezionare** la modalità preferita per la ricezione del codice OTP di accesso ad ogni login futuro: **e-mail** oppure **SMS**.
2. Confermare la selezione.
3. **Cliccare** sul pulsante **ENTRA** per effettuare il primo accesso al portale.

 **Nota:** ad ogni accesso successivo (login), il sistema richiederà sempre un codice OTP di conferma inviato tramite il canale scelto in questa fase, quale ulteriore misura di sicurezza (autenticazione a due fattori).



OPZIONI DI SICUREZZA

Abbiamo a cuore la sicurezza e la privacy dei nostri clienti. Per questo l'accesso al portale è consentito attraverso un sistema a due fattori. Questo vuol dire che al login ti sarà richiesto in abbinamento alle credenziali di indicare un codice di conferma che solo tu puoi conoscere.

Scegli il metodo con il quale vuoi ricevere questo codice:

 Email Ad ogni nuovo accesso ti invieremo il codice alla casella di posta del tuo account CONFERMA	 App Authenticator Scegli e installa una app Authenticator, ad ogni nuovo accesso userai il codice generato dalla tua App per accedere	 SMS Ad ogni nuovo accesso ti invieremo il codice tramite SMS al numero di cellulare che indicherai CONFERMA
---	--	--

La registrazione si considera completata al termine della Fase 3.

5. Home Page del portale FinmoliSelf

5.1 Struttura della schermata principale

La home page si presenta come una **scrivania virtuale**, organizzata come segue:

- **Barra di menù** (posizione superiore, colore blu), contenente quattro pulsanti di navigazione:
 1. **Home**
 2. **Attività Finanziarie**
 3. **Le mie Pratiche**
 4. **Contatti**
- **Area centrale:** messaggio di benvenuto personalizzato.
- **Area inferiore:** tre riquadri informativi, consultabili cliccandoci sopra, contenenti le linee guida su:
 - "Come inoltrare la domanda di finanziamento"
 - "Come firmare le domande di finanziamento"
 - "Come vengono gestite le domande di finanziamento"

 **Best practice:** si raccomanda al richiedente di consultare i tre riquadri informativi prima di avviare la compilazione della prima pratica, per ridurre errori procedurali.

 HOME

 ATTIVITÀ FINANZIARIE

 LE MIE PRATICHE

 CONTATTI

 Informazioni
COME INOLTARE
DOMANDA DI
FINANZIAMENTO Informazioni
COME FIRMARE LE
DOMANDE DI
FINANZIAMENTO Informazioni
COME VENGONO
GESTITE LE DOMANDE
DI FINANZIAMENTO

6. Attività Finanziarie

6.1 Accesso alla sezione

1. **Cliccare** sul link "**Attività Finanziarie**", disponibile sia nella barra di menù superiore sia nel riquadro centrale della home page.

6.2 Consultazione dei bandi attivi

All'interno della maschera vengono elencate tutte le attività finanziarie attive di Finmolise. È possibile:

- **Filtrare** per tipologia di prodotto (es. Finanziamenti, Garanzie);
- **Filtrare** per forma giuridica del richiedente (Impresa o Professionista).

6.3 Accesso al dettaglio del bando

1. **Individuare** il bando di interesse.
2. **Cliccare** sul pulsante "**DETTAGLI**" presente nel riquadro del bando scelto, per accedere alla richiesta di agevolazione (vedi Cap. 9).

7. Le mie pratiche

7.1 Struttura della pagina

La pagina "**Le mie pratiche**" elenca tutte le richieste di agevolazione presentate dall'utente, organizzate nelle seguenti colonne:

Colonna	Contenuto
Attività Finanziaria	Nome del bando a cui si riferisce la richiesta
Beneficiario	Nominativo del soggetto beneficiario del finanziamento
Azioni	Operazioni disponibili sulla pratica: Modifica, Annulla, Invia
Stato	Stato di avanzamento della pratica (vedi § 7.2)

⚠ **Azione irreversibile:** l'operazione "**Invia**" trasmette definitivamente la pratica a Finmolise e comporta l'assegnazione di un protocollo e se previsto dal bando una marca temporale. Dopo l'invio, la pratica non può più essere modificata dall'utente. **Verificare tutti i dati e i documenti prima di confermare l'invio.**

⚠ **Azione irreversibile:** l'operazione "**Annulla**" interrompe definitivamente l'iter della pratica. Una pratica annullata non può essere riattivata: è necessario presentarne una nuova.

7.2 Legenda degli stati pratica

La legenda completa è consultabile cliccando su "**Legenda**", in alto a destra nella pagina.

Stato	Descrizione
In corso	La richiesta di finanziamento è in fase di compilazione. Non è stata ancora firmata né preparata per l'invio.
Pronta	La richiesta di finanziamento è stata completata in tutti i suoi campi obbligatori ed è pronta per essere inviata a Finmolise.
Inviata	La richiesta è stata completata, firmata e inviata a Finmolise unitamente ai documenti richiesti. Alla richiesta è stato assegnato un protocollo al momento dell'invio.
Istruttoria	La richiesta è stata acquisita dagli operatori Finmolise, che stanno effettuando le attività di riscontro dei dati e dei documenti trasmessi, in preparazione della sottomissione agli organi deliberanti.
Accettata	La richiesta è stata accolta dagli organi deliberanti o dal Responsabile Unico del Procedimento (RUP). Il rapporto contrattuale è in fase di attivazione.
Non ammessa	L'istruttoria della richiesta ha avuto esito negativo.
Annullata	La richiesta è stata annullata dall'utente o dall'operatore; l'iter istruttorio è stato interrotto.

8. Contatti

8.1 Contenuti della pagina

La pagina "**Contatti**" riporta:

- orario di apertura degli uffici Finmolise;
- numeri di telefono del centralino;
- indirizzi e-mail di riferimento, distinti per tipologia di problematica (es. assistenza tecnica, quesiti su bando, segnalazioni).

💡 **Best practice:** utilizzare l'indirizzo e-mail specifico per tipologia di problematica, per ridurre i tempi di prima risposta. Per le segnalazioni di anomalie tecniche o reclami, vedere anche il Cap. 17 (Escalation).

HOME
 ATTIVITÀ FINANZIARIE
 LE MIE PRATICHE
 CONTATTI

CONTATTI

Orario Di Apertura

Giorno	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	08:00 - 14:00	15:00 - 17:30
Martedì	08:00 - 14:00	Chiuso
Mercoledì	08:00 - 14:00	15:00 - 17:30
Giovedì	08:00 - 14:00	15:00 - 17:30
Venerdì	08:00 - 14:00	Chiuso
Sabato	Chiuso	Chiuso

Finmolise
 Centralino: **0874.4791**
 Fax: **0874.479300**
 PEC: **finmolise@pec.finmolise.it**
 Info su gestione portale: **finmoliself@finmolise.it**
 Info bandi: **sviluppo@finmolise.it**
 Info istruttoria: **istruttoria@finmolise.it**
 Info gestione contratti: **gestione@finmolise.it**

9. Procedura di caricamento di una richiesta di finanziamento

9.1 Accesso alla procedura

1. **Cliccare** su **"Attività Finanziarie"** (barra di menù o riquadro centrale della home page).
2. **Individuare** il bando di interesse e **cliccare** su **"DETTAGLI"**.

9.2 Fase 1 — Descrizione del bando e identificazione del richiedente

1. Nella maschera di dettaglio, **consultare** la descrizione del bando riportata al centro dello schermo.
2. Sulla destra, alla voce **"Documenti Allegati"**, **scaricare** (facoltativamente ma consigliato prima di proseguire):
 - l'**avviso del bando**;
 - il **foglio informativo**;
 - l'**informativa privacy**.
3. **Cliccare** sul pulsante **"PARTECIPA"** (in basso a destra) per avviare il caricamento della domanda.
4. Nella maschera **"RICHIESTA DI PARTECIPAZIONE"**, **inserire** i seguenti dati obbligatori:
 - **Partita IVA**;
 - **Forma giuridica** del richiedente;
 - conferma di avvenuto **download e lettura del foglio informativo**.
5. **Cliccare** su **"AVANTI"**, disponibile solo al completamento di tutti i campi obbligatori.

 **Attenzione — tracciamento ai fini di audit:** al momento della conferma di lettura del foglio informativo, il sistema registra automaticamente **indirizzo IP, data e ora** dell'operazione, ai fini di controllo e audit.

 **Nota di navigazione:** è possibile tornare alla maschera precedente in qualsiasi momento, tramite l'apposito pulsante presente in basso a sinistra su tutte le schermate della procedura.

9.3 Fase 2 — Verifica dei requisiti di ammissibilità

1. Il sistema **preleva automaticamente** i dati dalla visura camerale del richiedente.
2. Il sistema **esegue automaticamente** i controlli di ammissibilità previsti dal bando, evidenziando in verde i controlli superati con esito positivo.
3. **Nel caso di esito positivo di tutti i controlli:**
 - **Cliccare** sul pulsante **"AVVIA COMPILAZIONE RICHIESTA"** per proseguire alla Fase 3.
4. **Nel caso in cui uno o più controlli di ammissibilità non risultino superati:**
 - si raccomanda in via prioritaria di **contattare Finmolise** per un chiarimento (vedi Cap. 8 — Contatti);
 - in alternativa, è possibile forzare l'accesso **selezionando** la casella **"Dichiaro di possedere i requisiti di ammissibilità e desidero partecipare con la compilazione della richiesta"**; questa azione abilita il pulsante **"AVVIA COMPILAZIONE RICHIESTA"**.

⚠ Attenzione — dichiarazione sostitutiva: la selezione della casella di cui al punto 4 costituisce una **dichiarazione di responsabilità del richiedente** in merito al possesso dei requisiti di ammissibilità, in deroga all'esito negativo dei controlli automatici. Tale dichiarazione **non garantisce l'accoglimento della domanda**: l'esito definitivo è determinato in fase di istruttoria (vedi Cap. 10 per i casi di rifiuto).

9.4 Fase 3 — Compilazione della richiesta di partecipazione

La richiesta di partecipazione si articola in un numero di passaggi ("step") variabile in funzione della forma giuridica del richiedente:

- **4 step** per le ditte individuali;
- **6 step** per le società.

In ciascuno step, in basso a destra, sono disponibili due pulsanti:

- **VERIFICA**: evidenzia quali campi obbligatori risultano ancora da completare;
- **AVANTI**: si abilita solo al completamento di tutti i campi obbligatori dello step corrente e consente di procedere allo step successivo.

💡 Nota: la maggior parte dei dati risulta già precompilata dal sistema, in quanto già presente nel database Finmolise o acquisita automaticamente dalla visura camerale (fonte dati: **CERVED**).

9.4.1 Step 1 — Titolare del rapporto

Applicabile a: tutte le forme giuridiche.

1. **Verificare/Completare** i dati anagrafici del Cliente titolare del rapporto.
2. **Prestare attenzione** ai campi contrassegnati con **asterisco (*)**: sono tutti **obbligatori**.

9.4.2 Step 2 — Firmatario

Applicabile a: solo richiedenti con forma giuridica **società**.

1. **Inserire** i dati anagrafici del Firmatario esecutore del rapporto.

9.4.3 Step 3 — Soci

Applicabile a: solo richiedenti con forma giuridica **società**.

1. **Inserire** i dati anagrafici di ciascun socio componente la società.

9.4.4 Step 4 — Dati richiesti

Applicabile a: tutte le forme giuridiche.

1. **Inserire** i dati della richiesta di finanziamento: **importo e durata**.
2. **Dichiarare** eventuali ulteriori rapporti finanziari in essere posseduti dal richiedente.

PRESTITO CAPITALE CIRCOLANTE

Richiesta Di Partecipazione



TITOLARE DEL RAPPORTO

In questa pagina vengono raccolte le informazioni del Cliente, titolare del rapporto con la nostra Società. Per cortesia, compili i dati mancanti e verifichi/aggiorni le informazioni eventualmente già presenti, confermando al termine l'inserimento.

9.4.5 Step 5 — Documenti

Applicabile a: tutte le forme giuridiche.

1. Per ciascun documento richiesto dal bando, **caricare** il file tramite il relativo pulsante **UPLOAD**.
2. Per alcuni documenti (es. Business Plan, informativa privacy), è disponibile un pulsante **DOWNLOAD** per scaricare il modulo da compilare offline; **ricaricare** successivamente il file compilato sul portale tramite **UPLOAD**.

⚠ Attenzione: verificare che ogni documento caricato sia nel formato e nella dimensione richiesti (vedi § 3.2), per evitare respingimenti in fase di controllo formale (vedi Cap. 11).

9.4.6 Step 6 — Firma

Applicabile a: tutte le forme giuridiche. **Ultimo step prima dell'invio della domanda.**

1. **Scaricare** il modulo di domanda precompilato dal sistema.
2. **Scaricare** il modulo privacy precompilato.
3. **Firmare** entrambi i moduli, secondo una delle seguenti modalità:
 - firma digitale in formato **PAdES**;
 - firma digitale in formato **CAdES**;
 - stampa del modulo, firma autografa, scansione e successivo ricaricamento sul portale.
4. **Ricaricare** sul portale i moduli firmati.

Al termine del caricamento dei moduli firmati, si presentano due possibili percorsi:

- **Percorso A — l'utente registrato è il legale rappresentante:** l'utente può procedere direttamente all'**invio** della richiesta a Finmolise (vedi § 7.1 per l'azione "Invia").
- **Percorso B — l'utente registrato è un consulente o una terza persona delegata:** l'utente **non può inviare direttamente la domanda**; può esclusivamente **inviare un VOUCHER** al legale rappresentante dell'impresa. Il legale rappresentante riceverà una e-mail contenente il link per registrarsi (se non ancora registrato) o accedere al portale e completare l'invio della domanda.

⚠ **Azione irreversibile:** l'invio della domanda (da parte del legale rappresentante, direttamente o dopo ricezione del voucher) è **irreversibile** e genera l'assegnazione di un protocollo. **Verificare l'esattezza di tutti i dati e documenti prima di confermare l'invio.**

10. Gestione delle eccezioni, dei rifiuti e delle revoche

10.1 Casistiche di eccezione in fase di compilazione

Eccezione	Causa tipica	Azione richiesta
Dati camerali non disponibili o discordanti	Visura camerale non aggiornata, disallineamento con CERVED	Contattare l'operatore front-office; non forzare la compilazione senza verifica
Requisiti di ammissibilità non superati	Mancato possesso dei requisiti previsti dal bando	Vedi § 9.3.4: contattare Finmolise oppure procedere con dichiarazione di responsabilità
Documento caricato non conforme (formato/dimensione)	Formato non supportato o file eccedente la dimensione massima	Ricaricare il documento nel formato corretto (vedi § 3.2)
Firma non valida (digitale o autografa)	Certificato di firma scaduto, formato firma non riconosciuto, scansione illeggibile	Ripetere la procedura di firma; in caso di firma digitale, verificare la validità del certificato prima del caricamento

10.2 Rifiuto della pratica ("Non ammessa")

1. L'operatore di istruttoria **registra** l'esito negativo nel sistema, con indicazione della **motivazione** del rifiuto.
2. Il sistema **aggiorna** lo stato della pratica a "**Non ammessa**".
3. Il richiedente **riceve comunicazione** dell'esito, secondo le modalità previste dal bando (vedi Cap. 15 per gli aspetti di comunicazione e protezione dati).
4. **Non è prevista** la riapertura automatica della medesima pratica: il richiedente, se ancora nei termini del bando, deve presentare una **nuova richiesta**.

💡 **Best practice:** la motivazione del rifiuto deve essere formulata in termini chiari e riferita puntualmente all'articolo/requisito del bando non soddisfatto, per consentire al richiedente di comprendere l'esito e, se del caso, ripresentare correttamente la domanda.

10.3 Annullamento della pratica ("Annullata")

1. L'annullamento può essere richiesto:
 - dall'**utente**, tramite l'azione "**Annulla**" disponibile nella pagina "Le mie pratiche" (vedi § 7.1), finché la pratica non è nello stato "**Inviata**" o successivo;
 - dall'**operatore Finmolise**, su richiesta motivata del richiedente o per rilevata irregolarità formale.

2. **Verificare**, prima di confermare l'annullamento, che non esistano obblighi o vincoli contrattuali già attivati.
3. Il sistema **aggiorna** lo stato a "**Annullata**" e interrompe l'iter istruttorio.

⚠ Azione irreversibile: una pratica annullata **non può essere riattivata**.

10.4 Richieste di integrazione o chiarimento da parte del front-office

Nel corso della verifica formale (§ 11.2) o dell'istruttoria di merito (§ 11.3), l'operatore front-office o l'operatore di istruttoria può avere necessità di richiedere al richiedente chiarimenti, integrazioni documentali o correzioni.

4. **Utilizzare esclusivamente** l'indirizzo e-mail e, ove presente, l'indirizzo **PEC registrati all'interno della richiesta** (dati anagrafici del titolare/firmatario inseriti in Fase 1 di registrazione, § 4.2, e confermati in Step 1 della compilazione, § 9.4.1).
5. **Non utilizzare** indirizzi e-mail o PEC reperiti da fonti esterne alla richiesta (es. visura camerale, sito web dell'impresa, corrispondenza pregressa non collegata alla pratica), salvo verifica preventiva di corrispondenza con i dati registrati.
6. **Indicare** nella richiesta di integrazione: numero di protocollo della pratica, elenco puntuale dei documenti o chiarimenti richiesti, e il **termine massimo** entro cui il richiedente deve rispondere.
7. **Registrare** ogni richiesta di integrazione e la relativa risposta nel fascicolo elettronico della pratica, ai fini della tracciabilità (vedi § 12.2).

⚠ Attenzione: l'uso di recapiti diversi da quelli registrati nella richiesta espone al rischio di comunicare con soggetti non legittimati (usurpazione d'identità, indirizzi errati) e può invalidare la notifica ai fini dei termini procedurali.

11. Controlli di qualità e validazione dei dati

11.1 Controlli automatici di sistema

Il portale esegue in automatico, nelle fasi indicate, i seguenti controlli:

- coerenza dei dati anagrafici con la **visura camerale CERVED** (Fase 2, § 9.3);
- completezza dei **campi obbligatori** per step (pulsante VERIFICA, § 9.4);
- corrispondenza formale di **partita IVA** e **forma giuridica** (§ 9.2).

11.2 Controlli manuali dell'operatore front-office

Prima dell'assegnazione del protocollo, l'operatore front-office **deve**:

1. **Verificare** la presenza di tutti i documenti previsti dal bando (§ 9.4.5).
2. **Verificare** la validità formale delle firme apposte sui moduli (§ 9.4.6).
3. **Controllare** la leggibilità di eventuali documenti scansionati.
4. **Segnalare** eventuali anomalie secondo il flusso di cui al Cap. 17, prima di inoltrare la pratica all'istruttoria.

11.3 Controlli di merito dell'operatore di istruttoria

1. **Validare** la coerenza tra i dati dichiarati e la documentazione allegata (es. Business Plan, bilanci).
2. **Verificare** il rispetto dei requisiti oggettivi e soggettivi previsti dal bando.
3. **Predisporre** la relazione istruttoria per la sottoposizione agli organi deliberanti o al RUP.

 **Attenzione:** nessuna pratica può essere sottoposta agli organi deliberanti senza il completamento di tutti i controlli di cui ai § 11.2 e 11.3.

12. Versionamento e tracciabilità delle modifiche

12.1 Versionamento delle pratiche

1. Ogni modifica apportata a una pratica nello stato "**In corso**" o "**Pronta**" **deve** essere registrata dal sistema con data e ora dell'operazione.
2. Una volta che la pratica raggiunge lo stato "**Inviata**", **non sono più ammesse modifiche dirette da parte dell'utente**: eventuali correzioni richiedono l'apertura di una **richiesta di integrazione** da parte dell'operatore di istruttoria.
3. Ogni pratica inviata riceve un **numero di protocollo univoco**, che ne costituisce l'identificativo di riferimento per tutte le fasi successive.

12.2 Tracciabilità delle azioni

Il sistema **deve** mantenere un registro (log) delle seguenti operazioni, con indicazione di utente, data, ora e indirizzo IP:

- accessi al portale (login/logout);
- modifiche ai dati della pratica;
- caricamento e sostituzione di documenti;
- cambi di stato della pratica;
- invio di voucher e relativa attivazione.

 **Nota:** la registrazione di indirizzo IP, data e ora in fase di conferma del foglio informativo (§ 9.2) è un esempio già previsto nel sistema attuale; si raccomanda di estendere lo stesso principio a tutte le operazioni elencate sopra, ove non già implementato.

12.3 Versionamento del presente manuale

1. Ogni revisione del manuale **deve** riportare in copertina: numero di versione, data di revisione, autore/responsabile e sintesi delle modifiche apportate.
2. Le versioni precedenti **devono** essere archiviate e rese disponibili per consultazione storica (vedi Cap. 16).

Versione	Data	Autore	Sintesi modifiche
1.0	01/09/2021	Maraffino Gianluca	Versione originale non strutturata
2.0	26/07/2026	Maraffino Gianluca	Riscrittura completa, ristrutturazione gerarchica, aggiunta capitoli 10–19

13. Riservatezza e protezione dei dati personali (GDPR)

13.1 Principi generali

1. Tutti i dati personali raccolti tramite il portale FinmoliSelf **devono** essere trattati in conformità al **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)** e alla normativa nazionale applicabile.
2. L'**informativa sulla privacy** deve essere resa disponibile e accettata esplicitamente dall'utente prima della raccolta dei dati anagrafici (vedi § 4.2).
3. I dati raccolti (anagrafici, camerali, finanziari, documentali) **devono** essere trattati esclusivamente per le finalità connesse all'istruttoria e alla gestione del rapporto di finanziamento.

13.2 Accessi e minimizzazione

1. L'accesso ai dati delle pratiche **deve** essere limitato al personale autorizzato in base al ruolo (vedi Cap. 2), secondo il principio di **minimizzazione** e **need-to-know**.
2. Le credenziali di accesso al portale (§ 4.3–4.4) **non devono** in nessun caso essere condivise tra utenti.

13.3 Dati raccolti a fini di audit

Il sistema registra automaticamente **indirizzo IP, data e ora** in specifiche operazioni (es. conferma di lettura del foglio informativo, § 9.2). Tali dati:

1. **devono** essere trattati come dati personali a tutti gli effetti;
2. **devono** essere conservati secondo i tempi di retention definiti dalla policy privacy Finmolise *[DA VERIFICARE con DPO/Ufficio Legale]*.

13.4 Diritti dell'interessato

Il richiedente ha diritto di accesso, rettifica, cancellazione e limitazione del trattamento dei propri dati, secondo le modalità indicate nell'informativa privacy scaricabile in fase di registrazione (§ 4.2). Le richieste **devono** essere indirizzate al contatto e-mail dedicato indicato nella pagina "Contatti" (Cap. 8).

⚠ Attenzione: qualsiasi violazione o sospetta violazione della sicurezza dei dati personali (data breach) **deve** essere immediatamente segnalata secondo il flusso di escalation di secondo livello (§ 17.3), ai fini del rispetto degli obblighi di notifica previsti dagli artt. 33-34 GDPR.

14. Procedure di archiviazione

14.1 Archiviazione delle pratiche

1. Le pratiche nello stato "**Accettata**", "**Non ammessa**" o "**Annullata**" **devono** essere archiviate secondo i tempi di conservazione previsti dalla normativa sui fondi strutturali applicabile e dalla policy interna Finmolise.
2. La documentazione allegata (moduli firmati, visure, business plan) **deve** rimanere collegata al protocollo della pratica per l'intero periodo di conservazione obbligatoria, ai fini di eventuali controlli e audit da parte dell'Autorità di Gestione o di altri organismi competenti.
3. Le versioni precedenti del presente manuale **devono** essere archiviate secondo quanto indicato al § 12.3.

15. Flusso di escalation per anomalie e reclami

15.1 Anomalie tecniche del portale

1. L'utente o l'operatore che riscontra un malfunzionamento **deve segnalarlo** tramite il canale e-mail dedicato all'assistenza tecnica (Cap. 8 — Contatti).
2. La segnalazione **deve includere**: descrizione del problema, data e ora dell'evento, eventuale numero di protocollo della pratica coinvolta, screenshot se disponibile.
3. **Primo livello**: l'operatore front-office valuta la segnalazione e, se risolvibile, fornisce riscontro diretto.

4. **Secondo livello:** se il problema è di natura tecnica non risolvibile al primo livello, la segnalazione **deve essere inoltrata** all'Amministratore di sistema (IT), che ne assume la gestione.

15.2 Reclami sulla gestione della pratica

1. Il richiedente può presentare reclamo relativo alla gestione della propria pratica tramite l'indirizzo e-mail dedicato indicato in "Contatti".
2. Il reclamo **deve essere preso in carico** dall'operatore front-office, che ne verifica l'ammissibilità formale.
3. Se il reclamo riguarda una decisione di merito (es. rifiuto, revoca), **deve essere inoltrato** al Responsabile Unico del Procedimento (RUP) per la valutazione.
4. L'esito del reclamo **deve essere comunicato** per iscritto al richiedente entro *[DA DEFINIRE]*.

15.3 Data breach e incidenti di sicurezza

1. Qualsiasi sospetto incidente di sicurezza relativo ai dati personali **deve essere segnalato immediatamente** (senza attendere le tempistiche ordinarie di primo/secondo livello) all'Amministratore di sistema e al DPO.
2. Questo canale ha **priorità assoluta** rispetto alle altre segnalazioni, in ragione degli obblighi di notifica GDPR (vedi § 15.4).

16. Glossario dei termini tecnici

Termine	Definizione
FinmoliSelf	Portale web per la gestione self-service delle pratiche di finanziamento Finmolise
OTP (One-Time Password)	Codice numerico temporaneo, generato per una singola operazione, utilizzato per la verifica dell'identità (registrazione, login)
PAdES	<i>PDF Advanced Electronic Signatures</i> — standard di firma digitale applicato a documenti in formato PDF
CAAdES	<i>CMS Advanced Electronic Signatures</i> — standard di firma digitale che produce un file con estensione .p7m
Visura camerale	Documento ufficiale, estratto dal Registro delle Imprese, contenente i dati anagrafici e societari di un'impresa
CERVED	Fornitore terzo di dati camerali e informazioni economico-finanziarie utilizzato dal portale per la precompilazione automatica dei dati
Protocollo	Numero identificativo univoco assegnato a una pratica al momento dell'invio a Finmolise
Voucher	Meccanismo di invito, generato da un delegato/consulente, che consente al legale rappresentante di un'impresa di registrarsi o accedere al portale per completare l'invio di una domanda già compilata da terzi
RUP	Responsabile Unico del Procedimento: figura responsabile della decisione su pratiche non sottoposte a organi collegiali
Istruttoria	Fase di verifica di merito della pratica, successiva alla ricezione formale, propedeutica alla decisione degli organi deliberanti o del RUP
DPO (Data Protection Officer)	Responsabile della Protezione dei Dati, figura di riferimento per gli adempimenti GDPR
KPI (Key Performance Indicator)	Indicatore chiave di prestazione utilizzato per monitorare l'efficacia e l'efficienza del processo

Fine del documento — Manuale Operativo Portale FinmoliSelf, versione 2.0