



PROCEDURA OPERATIVA

Pagamenti Bollettini Postali

Procedura emessa il 30/09/2021

Owner della procedura: Perspective Happiness and Services

1	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	2
1.1.	AMBITO DI APPLICAZIONE	2
1.2.	AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO	2
2	DEFINIZIONI	3
3	STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROCESSO	3
3.1.	PLATFORM - POWER PLATFORM - P0 (PZERO)	3
3.2.	APP FLOWE	3
3.3.	SISTEMA DI CORE BANKING - T24	4
3.4.	INBIZ - CORE BANKING INTESA SANPAOLO	4
3.5.	FAN BASE	4
3.6.	FASTBANK - SIA	4
3.7.	SAP	4
4	ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ	5
4.1.	PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE	5
4.2.	OUTSOURCERS	5
4.2.1.	<i>Banca Mediolanum - Team Operations Flowe</i>	5
5	PROCESSO DI PAGAMENTO BOLLETTINI POSTALI	6
5.1	INSERIMENTO PAGAMENTO BOLLETTINI POSTALI	6
5.1.1.	<i>Inserimento Bollettino Postale PREMARCATO</i>	6
5.1.2.	<i>Inserimento Bollettino Postale Libero</i>	7
5.2	RACCOLTA E SPEDIZIONE BOLLETTINI POSTALI	8
5.2.1	<i>Raccolta e Spedizione Bollettini</i>	8
5.3	QUADRATURA BOLLETTINI POSTALI	9
5.3.1	<i>Verifica stato bollettini inseriti</i>	9
5.3.2	<i>Esecuzione Pagamento a SIAPay</i>	10
5.4	RICONCiliaZIONE TRANSITORI BOLLETTINI POSTALI	10
5.4.1	<i>Monitoraggio Conti transitori</i>	10
5.4.2	<i>Attività di riconciliazione - verifiche su conto regolamento</i>	12
5.4.3	<i>Attività di riconciliazione - verifiche su conti transitori</i>	12
5.4.4	<i>Alimentazione verso SAP</i>	14
6	NORMATIVA	15
6.1	NORMATIVA INTERNA	15
6.2	NORMATIVA ESTERNA	15

1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo relativo al pagamento dei Bollettini Postali effettuato della clientela di Flowe.

In particolare, la procedura descrive:

- le attività operative e la sequenza logica con cui sono eseguite;
- il ruolo e la responsabilità degli attori coinvolti a vario titolo nel processo;
- i dettagli dei controlli di primo livello effettuati;
- gli strumenti a supporto dell'operatività.

Facendo riferimento alla tassonomia dei processi aziendali il processo in esame è classificato nell'ambito dei processi di *Operations*, secondo l'alberatura dei processi adottati dalla Società, come di seguito riportato:

3.00 PROCESSI DI OPERATIONS

3.03 SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO

3.03.05 PAGAMENTI BOLLETTINI POSTALI

1.1.AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a Flowe S.p.A. Società Benefit.

1.2.AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO

L'aggiornamento e la revisione del presente documento sono di responsabilità della *Perspective Happiness and Service*.

2 DEFINIZIONI

Si riportano di seguito alcune definizioni e concetti di base utilizzati all'interno della procedura operativa:

- **Cut Off:** è l'orario fissato dall'Istituto entro il quale effettuare l'invio di messaggistica per il pagamento dei bollettini in rete.
- **Claim:** è una istanza di verifica aperta sull'applicazione di CRM per tracciare una problematica verificatasi sulla posizione di un cliente.
- **Ticket:** è l'apertura di una richiesta di supporto al fornitore tramite opportuno sistema di tracciatura.
- **Prenotata:** è l'apposizione di un blocco sui fondi presenti sul conto di pagamento del cliente, pari all'importo della disposizione eseguita per cui si dovrà ricevere il regolamento in un momento successivo all'operazione effettuata.

3 STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROCESSO

L'infrastruttura tecnologica di cui si è dotata Flowe per supportare il processo in oggetto include gli strumenti informatici di seguito descritti.

3.1. PLATFORM - POWER PLATFORM - P0 (PZERO)

La piattaforma proprietaria di Flowe (di seguito indicata come *Platform o P0*) è il cuore della soluzione informatica della Società in cui avviene l'autenticazione sicura del cliente (*Network gateway ed Identity provider*), sono salvati i dati anagrafici e finanziari (*Repositories*), sono sviluppati collegamenti e funzionalità per i clienti e necessari alla gestione (*DevOps*), sono attivati i "contatti" con gli enti esterni (*Event bus*), il tutto attraverso applicazioni di microservizi opportunamente configurate (*Microservices & Orchestrator*), indipendenti dalla versione, scalabili ed incentrati sul cliente, che comunicano tra loro tramite protocolli standard ed interfacce definite.

La *Platform* supporta la *Perspective Happiness and Service* anche nello svolgimento delle attività legate al processo di gestione dei pagamenti bollettini postali, in particolare per gli aspetti di autenticazione del cliente in APP e autorizzazione delle disposizioni.

3.2. APP FLOWE

L'App Flowe è il canale con cui operano i clienti della Società, in versione IOS e Android, per la gestione del conto e della carta ad esso associata.

L'App Flowe nell'ambito della procedura operativa prevede:

- la possibilità di inserire il pagamento di un bollettino postale (in bianco o premarcato);
- un sistema chatbot per fornire ai clienti supporto nel caso le disposizioni di pagamento non vadano a buon fine o per richiedere chiarimenti sulle stesse;
- un sistema di notifiche in App che consentono al cliente di essere informato nel caso di anomalie sulle disposizioni di pagamento.

3.3.SISTEMA DI CORE BANKING - T24

Flowe si avvale del modulo T24, di seguito indicato anche come Sistema di *Core Banking*, dell'*outsourcer* Temenos, applicativo di *Core Banking* che si occupa di gestire i processi “core” relativi alle operazioni di pagamento.

Il Sistema di *Core Banking* di Flowe governa i processi automatici relativi alle operazioni di pagamento ed è adottato dalla *Perspective Happiness and Service* anche per monitorare l'andamento delle transazioni ed intervenire sulle stesse in caso di anomalie applicative. Tramite il Sistema di *Core Banking*, inoltre, Flowe invia la messaggistica per il pagamento dei bollettini postali verso la rete.

3.4.INBIZ - CORE BANKING INTESA SANPAOLO

InBiz è la piattaforma *Core Banking* di Intesa Sanpaolo utilizzata da Flowe per la gestione dei flussi di cassa, sia in entrata che in uscita sia rinvenienti dalle operazioni di accredito / addebito effettuate sui conti dei clienti, sia per attività di incasso e pagamento aziendale. Sulla piattaforma di core banking è effettuata, infatti, la gestione dei conti correnti che la IMEL ha attivi presso Intesa Sanpaolo. Nel processo in esame la movimentazione riguarda il conto di regolamento (utilizzato per il regolamento monetario delle operazioni dei clienti) e conto deposito (utilizzato per depositare le somme totali presenti sui conti dei clienti).

3.5.FAN BASE

Fan Base è una *power app* utilizzata da Flowe per la gestione del *caring* del cliente. Ha la funzione di CRM all'interno del quale vengono storicizzati tutti i contatti e le azioni da eseguire sul cliente a seguito di evidenze anche del processo di gestione dei pagamenti di bollettini postali.

3.6.FASTBANK - SIA

Flowe si avvale della piattaforma di pagamento Faskbank fornita da SIA per lo scambio della messaggistica propedeutica al pagamento dei bollettini postali. Il servizio prevede una fase di validazione dei dati inseriti dagli utenti, superata la quale può essere inserito il pagamento del bollettino postale che SIA veicola successivamente verso il circuito.

3.7.SAP

Flowe si avvale del System Application and Product, di seguito SAP, ovvero il gestionale contabile su cui è stato implementato il piano dei conti aziendale, il consolidamento e l'aggregazione dei dati contabili ai fini della redazione del bilancio contabile.

L'importazione dei dati contabili dal Sistema di *Core Banking* T24 verso SAP non avviene in modalità granulare, cioè trasferendo tutte le singole registrazioni contabili che il *Core Banking* gestisce, bensì solo per totali di movimenti dare ed avere.

4 ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ

Di seguito sono indicati i principali attori, coinvolti nel processo di gestione dei Pagamenti Bollettini Postali e i relativi ruoli e responsabilità nell'ambito delle attività descritte.

4.1. PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE

La *Perspective Happiness and Service*, nell'ambito del presente processo, è responsabile di:

- assicurare, tramite il *team Operations*, la corretta gestione dell'intero processo di esecuzione della disposizione di pagamento bollettini postali, dalla ricezione del pagamento inserito dal cliente sino alla notifica dell'effettivo pagamento, intervenendo tempestivamente per la risoluzione di possibili anomalie;
- presidiare, tramite il *team Operations*, la corretta riconciliazione contabile sui conti transitori di contabilità analitica toccati dalle disposizioni di pagamento bollettini postali;
- supportare, tramite il *team Customer Interaction*, il Cliente (di seguito anche Utente) nelle fasi di gestione di un pagamento di bollettini postali, in particolare nel caso in cui si riscontrassero anomalie di esecuzione del pagamento stesso, tramite le funzioni presenti all'interno dell'App Flowe (*Chatbot* e *web chat*).

4.2. OUTSOURCERS

4.2.1. Banca Mediolanum¹ - Team Operations Flowe

Nell'ambito del presente processo Banca Mediolanum attraverso il *Team Operations Flowe* del *Settore Product Operations* si occupa di effettuare la verifica preliminare sulla riconciliazione tra il conto di regolamento aperto in Intesa Sanpaolo e il conto specchio di T24 e notificare eventuali squadrature al *team Operations* di Flowe.

¹ Sino al 30/05 le attività in carico alle unità organizzative di Banca Mediolanum sono state svolte dall'*Outsourcer* SIA Advisory

5 PROCESSO DI PAGAMENTO BOLLETTINI POSTALI

Il processo di Pagamento Bollettini Postali si compone dei seguenti sotto processi:

1. Inserimento Pagamento Bollettini Postali;
2. Raccolta e Spedizione Bollettini Postali;
3. Quadratura Bollettini Postali;
4. Riconciliazioni Transitori Bollettini Postali.

Per ciascun sotto processo, di seguito è riportata una descrizione delle attività svolte dagli attori coinvolti, con ulteriori evidenze su:

- la descrizione del controllo effettuato;
- la tipologia di controllo (automatico, manuale);
- la frequenza del controllo;
- lo strumento informatico (c.d. applicativo) a supporto delle attività operative svolte e dei controlli eseguiti.

5.1 INSERIMENTO PAGAMENTO BOLLETTINI POSTALI

L'inserimento della disposizione di pagamento bollettini postali è la fase iniziale del processo di pagamento bollettini postali e può essere effettuata da un cliente direttamente in APP Flowe.

Il cliente può scegliere tra due modalità di pagamento bollettini: premarcati o in bianco.

5.1.1. Inserimento Bollettino Postale *PREMARCATO*

Il cliente accede all'app Flowe identificandosi tramite *passcode*/dati biometrici. Per il pagamento di un bollettino postale Premarcato, accede alla sezione apposita ed inserisce i dati dell'operazione tramite la scannerizzazione del codice utilizzando la fotocamera del cellulare oppure inserendo manualmente i dati. Le informazioni da inserire per la corretta esecuzione della disposizione sono:

- codice identificativo
- c/c di accredito postale
- tipologia del bollettino (es 674 o 896)
- importo
- esecutore
- indirizzo esecutore

Il cliente procede con l'ordine di pagamento e l'app Flowe, tramite P0, inoltra i dati a SIA per l'esecuzione della validazione dei dati del bollettino inserito.

Ricevuta la validazione da parte del servizio Fastbank di SIA, T24 applica una prenotata in addebito sul conto di pagamento del cliente per bloccare i fondi; il cliente visiona la schermata di riepilogo dell'operazione (comprensiva delle commissioni applicate), e conferma l'operazione tramite apposita schermata inserendo il proprio *security code*/dati biometrici.

L'operazione viene quindi registrata dal sistema T24 e segue il *flow* automatico di processamento, con l'eliminazione della prenotata e l'esecuzione dell'addebito sul conto di pagamento del cliente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Controlli bloccanti - saldo capiente	Automatico	Ad Evento	APP Flowe P0 SIA (Fastbank) T24
- correttezza formale del codice identificativo (es composto da 18 cifre)	Automatico	Ad Evento	APP Flowe P0 SIA (Fastbank) T24
- c/c esistenza conto postale	Automatico	Ad Evento	APP Flowe P0 SIA (Fastbank) T24

5.1.2. Inserimento Bollettino Postale Libero

Il cliente accede all'app Flowe identificandosi tramite *passcode*/dati biometrici. Per il pagamento di un bollettino postale libero, accede alla sezione apposita ed inserisce i dati dell'operazione tramite la scannerizzazione del codice utilizzando la fotocamera del cellulare oppure inserendo manualmente i dati. Le informazioni da inserire per la corretta esecuzione della disposizione sono:

- c/c di accredito postale
- intestazione beneficiario
- causale
- importo
- esecutore
- indirizzo esecutore

Il cliente procede con l'ordine di pagamento e l'app Flowe, tramite P0, inoltra i dati a SIA per l'esecuzione della validazione dei dati del bollettino inserito.

Ricevuta la validazione da parte del servizio Fastbank di SIA, T24 applica una prenotata in addebito sul conto di pagamento per bloccare i fondi; il cliente visiona la schermata di riepilogo dell'operazione (comprensiva delle commissioni applicate), e conferma l'operazione tramite apposita schermata inserendo il proprio *security code*/dati biometrici.

L'operazione viene quindi registrata dal sistema T24 e segue il *flow* automatico di processamento, con l'eliminazione della prenotata e l'esecuzione dell'addebito sul conto di pagamento del cliente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Controlli bloccanti - saldo capiente	Automatico	Ad Evento	APP Flowe P0 SIA (Fastbank) T24
- correttezza formale del codice identificativo (es composto da 18 cifre)	Automatico	Ad Evento	APP Flowe P0 SIA (Fastbank) T24
- c/c esistenza conto postale	Automatico	Ad Evento	APP Flowe P0 SIA (Fastbank) T24

5.2 RACCOLTA E SPEDIZIONE BOLLETTINI POSTALI

Lo step di raccolta e spedizione bollettini postali è quella fase del processo che prevede la verifica dei dati dei bollettini e gli step di elaborazione per il corretto pagamento del bollettino.

5.2.1 Raccolta e Spedizione Bollettini

Entrambe le tipologie di bollettini (sia premarcati che liberi) inseriti dai clienti tramite app in data T, vengono regolati tramite SIA a T+1.

Viene prodotto un flusso da T24 verso SIA alle 6:00 am di T+1 contenente tutti i bollettini inseriti dalla clientela in data T. Questo flusso viene ricevuto da SIA ed elaborato; SIA invia un messaggio di risposta a T24 entro le 8.30 am di T+1 con il dettaglio dell'elaborazione.

SIA tramite il servizio *Gateway Customer Support* effettua un primo controllo sulla corretta ricezione del primo flusso elaborato da Temenos con il *cutoff* della prima mattina. In caso di mancata ricezione, un operatore di SIA comunica tempestivamente l'assenza del flusso tramite notifica mail al *team Operations* di Flowe.

Ricevuto correttamente il primo flusso, SIA ne elabora uno di risposta che può contenere delle evidenze su alcuni dettagli tecnici dei dati dei bollettini, con l'indicazione dei bollettini correttamente pagati e di quelli invece scartati. Successivamente a questo messaggio di risposta di SIA, T24 elabora un ultimo messaggio di conferma pagamento bollettini con un *cutoff* specifico alle 10:15 am di T+1.

Dopo il *cutoff* delle 10:15, un operatore *Operations* della *Perspective Happiness and Service* procede alla verifica della presenza del file del flusso di conferma nell'apposita cartella della connessione FTP esistente tra T24 e SIA.

Lo stesso operatore, in assenza del flusso di giornata (ed in contestuale presenza di bollettini addebitati sui conti clienti) procederà a contattare i fornitori (Temenos tramite il sistema di *ticketing* e SIA tramite mail al *customer support service*) al fine di segnalare l'anomalia, per una tempestiva risoluzione al fine di permettere il corretto processamento del flusso.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
- Verifica da parte di SIA della presenza del primo flusso inviato da T24 per il pagamento bollettini	Manuale	1 volte al giorno alle ore 6:00	
- Verifica della presenza dei flussi in uscita e in entrata nella connessione FTP tra T24 e SIA	Manuale	1 volte al giorno alle ore 10:30	T24 WinSCP

5.3 QUADRATURA BOLLETTINI POSTALI

Rappresenta la sequenza di attività che permettono di verificare la corretta gestione del pagamento inserito dal cliente, nonché le attività necessarie per la sistemazione di eventuali anomalie nel regolamento del pagamento.

5.3.1 Verifica stato bollettini inseriti

Un operatore Operations di Flowe, successivamente al flusso di risposta di SIA che notifica lo stato di pagamento dei bollettini, verifica tramite una *inquiry* in apposita sezione di T24 lo stato dei bollettini pagati, al fine di verificare se vi siano degli scarti. La verifica è effettuata su entrambe le tipologie di bollettini, sia i premarcati sia i liberi.

In presenza di scarti, invece, l'operatore Operations di Flowe contatta via mail il servizio di supporto di SIA (*Gateway Customer Support*) al fine di analizzare l'anomalia ed eventualmente rettificare i dati/concordare il procedimento da seguire per la gestione della disposizione in scarto.

Si possono distinguere 2 casistiche:

- 1) l'anomalia rilevata è sanabile manualmente dall'operatore Operations di Flowe che ripristina la correttezza del bollettino per il corretto pagamento. Se l'anomalia è sanata entro le 10:15, il bollettino viene notificato nel flusso di spedizione automatica che T24 effettua a SIA nel processo standard; qualora l'anomalia sia sanata dopo le 10:15, ma entro l'orario di pagamento del BIR a SIAPay (entro le 12.00), la conferma di pagamento bollettino viene effettuata inviando una mail a SIA da parte dell'operatore Operations di Flowe;
- 2) l'anomalia rilevata non è sanabile: L'operatore Operations della *Perspective Happiness and Service* apre un'istanza (*claim*) in Fan Base nella posizione del cliente, in modo che un operatore Customer Interaction possa comunicare al cliente stesso la necessità del reinserimento dell'operazione. L'operatore Customer Interaction prendendo in carica il *claim* procederà ad inviare una notifica al cliente tramite app, ove verranno specificati i dettagli del mancato pagamento. Contestualmente, un operatore Operations di Flowe avente abilitazioni alle scritture contabili rettificherà l'operazione manualmente, riaccreditando il conto di pagamento del cliente e aprirà un *ticket* al servizio di assistenza di Temenos per la modifica manuale dello stato dell'operazione. Un secondo operatore del *team Operations di Happiness and Service* di Flowe, avente poteri autorizzativi, procederà quindi ad autorizzare la scrittura contabile manuale.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Esecuzione di un'inquiry specifica in T24 al fine di individuare scarti di bollettini comunicati da SIA	Manuale	Una volta al giorno alle 10:30	T24 FanBase

5.3.2 Esecuzione Pagamento a SIAPay

Completato lo scambio dei flussi previsti nei *cutoff* di riferimento del processo di pagamento bollettini postali, un operatore *Operations della Perspective Happiness and Service* abilitato al core banking di Intesa San Paolo (InBiz), inserisce a T+1 il BIR per il pagamento totale dei bollettini inseriti dai clienti in data T.

Il BIR è inserito addebitando il conto di Regolamento di Flowe presso Intesa Sanpaolo con beneficiario il conto di SIAPay, che procederà ad effettuare il pagamento con Poste Italiane. L'importo da bonificare è recuperato dalla movimentazione del conto transitorio dedicato ai bollettini postali e corrispondente al totale del flusso dei bollettini (sia premarcati che liberi) regolati in data T. Il BIR deve essere poi autorizzato in InBiz da un secondo operatore del *team Operations* avente poteri autorizzativi entro le ore 12 am di T+1, in modo che SIA possa riceverlo entro le 14.30.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica congruenza importo del BIR tra movimentazione contro transitorio bollettini postali e flusso di pagamento inviato a SIA.	Manuale	Una volta al giorno alle 10:30	T24 InBiz

5.4 RICONCILIAZIONE TRANSITORI BOLLETTINI POSTALI

Rappresenta la sequenza di attività che permettono la corretta quadratura dei conti di contabilità interni a Flowe e dei conti aperti presso Intesa Sanpaolo relativamente al processo di pagamento Bollettini Postali.

5.4.1 Monitoraggio Conti transitori

Il modello contabile di Flowe è composto fondamentalmente da due componenti separate che vengono costantemente riconciliate al fine di verificare la corretta trasmissione dei messaggi interbancari da e verso la rete.

a) la prima componente riguarda la contabilità relativa ai conti correnti aperti presso Intesa Sanpaolo che ai fini del presente processo riguarda:

1. un conto di deposito, dove è raccolto l'ammontare totale dei saldi dei conti di pagamento dei clienti. Il conto di deposito ha movimenti da e verso esclusivamente il conto di regolamento (a conclusione della giornata operativa il conto deposito accoglie il saldo del conto di regolamento che rappresenta il controvalore dei flussi monetari in accredito sui conti dei clienti per accrediti ricevuti).
2. un conto di regolamento, dove transitano i flussi monetari rinvenienti dalle operazioni di pagamento in ingresso e in uscita sui conti dei clienti di Flowe (regolamento operazioni interbancarie).

b) la seconda componente riguarda la contabilità analitica in T24 all'interno della quale sono aperti i c.d. "conti specchio" dei conti correnti presso Intesa Sanpaolo (denominati mirror regolamento e *mirror* deposito), i conti transitori delle diverse tipologie di pagamento (es. SCT, SDD, bollettini etc.) e i conti contabili dei movimenti dei clienti.

Per la movimentazione relativa ai bollettini postali è importante specificare che le scritture contabili effettuate sul conto di regolamento di Intesa Sanpaolo corrispondono all'ammontare complessivo dei movimenti regolati durante i corrispettivi *cutoff*.

L'importo della movimentazione per "totali" del conto di regolamento, è replicata sui rispettivi conti specchio (*mirror*) presenti in T24.

Le scritture contabili relative ai conti transitori interni al sistema Temenos, invece, sono effettuate per singolo movimento e si chiudono con l'addebito sul conto di pagamento della clientela Flowe.

Pertanto, considerando l'esempio di 100 bollettini postali disposti dai clienti, ognuno per un importo da 10 euro, saranno previste le seguenti scritture contabili:

- 100 movimenti da 10 euro in addebito sui conti di pagamento dei clienti che apriranno il conto transitorio dei bollettini postali corrispondente con 100 scritture contabili in avere da 10 euro
- il transitorio sarà chiuso con un movimento in dare pari al totale di 1000 euro, che aprirà in avere con un movimento di pari importo il conto specchio di regolamento

Alla luce del modello contabile descritto, l'attività di riconciliazione dei conti inizia con l'esecuzione di un semplice monitoraggio predisposto dal *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum; un operatore dell'*outsourcer* effettua quotidianamente il *download* degli estratti conto dei conti transitori interni alla procedura Temenos dei vari prodotti principali (tra cui i bollettini postali) tramite apposita sezione in T24.

Per la movimentazione dei bollettini i conti verificati sono:

- EUR144400001 (Transitorio Bollettini - dove transitano i movimenti dei bollettini in uscita)
- 500000000011 (*Mirror* Nostro Regolamento - su cui è replicata l'operatività del conto di Regolamento presso Intesa San Paolo)

Gli operatori dell'*outsourcers* del *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum inviano gli estratti conto al *team Operations* di *Happiness and Service* di Flowe dedicato all'attività di contabilità, che provvede ad accertare la presenza di eventuali squadrature contabili.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Monitoraggio stato conti transitori	Manuale	Continuativo	T24
- verifica del saldo			
- verifica della presenza di eventuali sospesi			

5.4.2 Attività di riconciliazione - verifiche su conto regolamento

Un operatore *Operations Happiness and Service* con abilitazione al servizio di *core Banking* di Intesa Sanpaolo (InBiz) procede con il recupero degli estratti conto dei conti aperti presso Intesa Sanpaolo, li inoltra agli operatori del *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum che procedono con la verifica del conto c.d. di Regolamento, identificato con numerazione 500000000011.

Sul conto di Regolamento sono regolati i flussi monetari che rinviengono da:

- 1) flussi interbancari relativi alle transazioni SEPA (es. bonifici, SDD etc.);
- 2) flussi interbancari relativi alle transazioni su circuito carte;
- 3) flussi interbancari relativi alle transazioni bollettini postali/CBILL;
- 4) bonifici manuali a copertura *Advisement Mastercard*;
- 5) bonifici manuali in uscita verso il fornitore Epipoli per il pagamento dei coupon acquistati dai clienti (sia con gemme che con liquidità conto cliente).

Un operatore dell'*outsourcer* del *team Operations Flowe* di Banca Mediolanum effettua il confronto fra quanto riportato sull'estratto conto del conto di Regolamento (n. 500000000011) e le transazioni registrate sui conti transitori in T24, effettuando manualmente l'attività riconciliatoria (confrontando manualmente i movimenti debito/credito indicati nei rispettivi estratti conto).

Il conto di regolamento presenta sempre delle squadrature dovute alle attività che al momento vengono ancora predisposte manualmente (es, bonifici a copertura *Advisement Mastercard* e/o Epipoli). In questo caso un operatore di *Operations Happiness and Service* procede con l'inserimento di scritture manuali sui conti inserendo partita e contropartita, creando un addebito/accredito manuale sui conti in cui si è verificato il sospeso. Un secondo, avente poteri autorizzativi, procederà all'autorizzazione delle stesse.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica estratti conti banca e confronto <i>mirror</i> Temenos con relativa sistemazione tramite scritture contabili manuali ed automatiche - verifica del saldo - verifica dei movimenti estratto conto <i>Mirror</i> - coincidenze con le movimentazioni dell'estratto conto di Regolamento presso Intesa Sanpaolo	Manuale	Continuativo	T24 InBiz

5.4.3 Attività di riconciliazione - verifiche su conti transitori

Per i bollettini postali viene utilizzato un unico conto transitorio avente numerazione EUR144400001.

Giornalmente, un operatore del *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum dopo aver eseguito il *download* degli estratti conto dei transitori procede con l'attività di riconciliazione con l'E/C del

conto Intesa Sanpaolo, inserendo l'estratto in una scheda di riconciliazione (modello excel che identifica eventuali squadrature). Gli importi a debito e a credito dei transitori sono inseriti in tabella excel determinando in automatico eventuali squadrature che necessitano di un intervento di sistemazione contabile.

Nel caso in cui, a seguito dell'attività di riconciliazione effettuata emergesse la presenza di partite sospese, l'operatore dell'*outsourcer* del *team Operations Flowe* di Banca Mediolanum notifica al *team Operations di Happiness and Service* di Flowe i risultati emersi per una più approfondita analisi del transitorio, al fine di riconoscere il motivo della squadratura.

A seconda della casistica, una volta riconosciuta la transazione (o il gruppo di transazioni) che determinano l'apertura del sospeso, l'operatore *team Operations di Happiness and Service* di Flowe analizza il *flow* della transazione in modo da capire le cause che hanno portato alla generazione della squadratura contabile.

Limitatamente alle operazioni di pagamento bollettino postale, nella gestione delle squadrature contabili, possiamo distinguere 2 macro-casistiche:

- 1) squadratura dovuta a transazioni che presentano uno stato anomalo post lavorazione di SIA ma il cui stato di operazione "eseguita correttamente" viene ripristinato dall'intervento manuale di un operatore del *team Operations di Happiness and Service* di Flowe che, con la sistemazione, permette l'eliminazione del sospeso contabile automaticamente senza la necessità di un intervento di scrittura contabile manuale.

In questa casistica un operatore *Operations* della *perspective Happiness and Service* provvede a correggere lo stato della transazione o a concordare con SIA la corretta gestione del pagamento bollettino postale nonostante l'anomalia riscontrata; in questo modo la transazione assume uno stato coerente, generando la creazione delle contropartite necessarie alla chiusura contabile;

- 2) squadrature dovute ad anomalie su transazioni la cui sistemazione a livello di stato non determina una scrittura automatica (ad esempio, bollettini postali scartati da SIA che non è possibile pagare e per cui la sistemazione non prevede scritture di partita/contropartita automatiche ed è quindi necessario un intervento manuale): in questo caso un operatore del *team Operations di Happiness and Service* di Flowe procederà alle scritture manuali sui conti transitori e sui conti banca al fine di chiudere il sospeso. Tramite apposita funzione sul *core banking T24*, un operatore del *team Operations di Happiness and Service* di Flowe di Flowe avrà modo di inserire partita e contropartita creando un addebito/accredito manuale sui conti in cui si è verificato il sospeso e riaccreditando il conto del cliente. Un secondo operatore, avente poteri autorizzativi, procederà all'autorizzazione delle stesse.

Tutte le attività di riconciliazione descritte sono effettuate quotidianamente, reportizzate interamente ogni 2 giorni da parte dell'*outsourcer* del *team Operations Flowe* di Banca Mediolanum ed i risultati delle attività svolte sono notificati via mail al *team Operations di Happiness and Service* di Flowe da parte dell'*outsourcer* del *team Operations Flowe* di Banca Mediolanum.

Per le attività di riconciliazione che evidenziano un saldo aperto è predisposto manualmente dall'*outsourcer* del *team Operations Flowe* di Banca Mediolanum un apposito file excel con le schede di riconciliazione che presentano appunto la squadratura. Tramite comunicazioni *mail* l'*outsourcer* del *team Operations Flowe* di Banca Mediolanum invia le informazioni al *team Operations di Happiness and Service* di Flowe sulla presenza di sospesi ed il risultato delle analisi degli stessi. Tramite comunicazioni *mail* il *team Operations di Happiness and Service* di Flowe evidenzia e traccia al suo interno le azioni e/o le scritture da eseguire per riconciliare i conti (es. su quali conti transitori è necessario intervento manuale oppure a quale gruppo di transazioni fa riferimento un determinato movimento sospeso).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Squadratura conto transitorio (se un conto rimane con un saldo sospeso aperto)	Manuale	Continuativo	T24
Verifica sulle singole transazioni che compongono la squadratura tramite: <ul style="list-style-type: none"> - codice identificativo univoco della transazione - stato tecnico della transazione - giro contabile della transazione (dove vediamo i conti transitori impattati) 	Manuale	Continuativo	T24

5.4.4 Alimentazione verso SAP

Giornalmente T24 genera tre report contabili (numero dei conti, movimenti di giornata precedente, stato patrimoniale e conto economico) caricati automaticamente all'interno di *Platform* (P0). La *Platform* converte i report in un unico file con formato leggibile da SAP, permettendone il caricamento per la registrazione contabile.

L'operatore *Operations di Happiness and Service* di Flowe procede quindi a verificare che nell'elaborazione dell'ETL di *Platform* non si siano generati errori di processamento, consultando apposita sezione della piattaforma P0.

In caso si riscontrino errori formali (es. processamento file) viene ingaggiato il fornitore Temenos tramite il servizio di *ticketing* disponibile, in modo da analizzare e correggere l'elaborazione.

In caso invece di errori di contenuto del file, l'operatore *Operations di Happiness and Service* di Flowe procederà a creare manualmente il file di Prima Nota.

L'operatore del *team Operations di Happiness and Service* di Flowe scarica il report di stato patrimoniale e di conto economico manualmente da T24 tramite le apposite sezioni. Le movimentazioni indicate vengono quindi riportate compilando il file (formato standard) di Prima Nota. Viene quindi effettuata una condivisione del report tra il *team di Operations di Happiness and Service* di Flowe e l'ufficio *Amministrazione Tecnica New Business* di Banca Mediolanum, che svolge il servizio di contabilità in *outsourcing*; qualora si ravvisino delle squadrature, si procede ad un'analisi comune al fine di regolarizzare i movimenti tramite i consueti processi di scrittura manuale e/o sistemazione delle transazioni descritte in precedenza.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica errori di processamento ETL	Automatico	Continuativo	T24 P0 SAP

Verifica errori di contenuto del file prodotto	Automatico	Continuativo	T24 PO SAP
--	------------	--------------	------------------

6 NORMATIVA

6.1 NORMATIVA INTERNA

Nel presente capitolo si richiama il contesto normativo di riferimento per le attività della procedura in oggetto.

- *Policy di Sicurezza;*
- *Policy di Sicurezza IT per Servizi di Pagamento via Dispositivi Mobili (o App);*
- *Policy di prevenzione e sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo;*
- *Policy in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi di pagamento;*
- *Policy di gestione del Fraud reporting;*
- *Policy Incident Management;*
- *Policy per il controllo e la gestione dei Rischi Operativi;*
- *Policy per la gestione del rischio di reputazione.*

6.2 NORMATIVA ESTERNA

- *Linee guida per la prestazione del servizio di pagamento di bollettini - Banca d'Italia, 23/01/2017;*
- *Provvedimento Della Banca d'Italia de 23 luglio 2019, Disposizioni di vigi lanza per gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica e successivi aggiornamenti;*
- *Decreto legislativo n. 218 del 15 Dicembre 2017 e successive modifiche e integrazioni;*
- *D. Lgs. 21/11/2007, n. 231 e successive modifiche ed integrazioni, recante l'attuazione della Direttiva 2018/843/CE;*
- *D. Lgs. 22/6/2007, n. 109 e successive modifiche ed integrazioni, recante misure per prevenire, contrastare e reprimere il finanziamento del terrorismo internazionale;*
- *Testo Unico Bancario Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia Versione aggiornata al decreto legislativo 26 ottobre 2020, n. 147;*
- *Direttiva (UE) 2015/2366 PSD2 - (Payment Services Directive 2);*

- *Disposizioni di Trasparenza delle operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti del 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni.*