



PROCEDURA OPERATIVA

Gestione marketplace

Procedura emessa il 31/08/2021

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.	SAP.....	4
4	ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ.....	5
4.1.	PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE	5
4.2.	PERSPECTIVE VALUE ECOSYSTEM	5
4.3.	OUTSOURCERS.....	5
4.3.1.	<i>Banca Mediolanum - Divisione Contabilità, Bilancio e Segnalazioni di Vigilanza</i>	<i>5</i>
4.3.2.	<i>Epipoli</i>	<i>5</i>
5	PROCESSO DI GESTIONE MARKETPLACE	7
5.1	GESTIONE DEGLI ACQUISTI SU MARKETPLACE.....	7
5.1.1	<i>Definizione campagne commerciali e stanziamento gemme</i>	<i>7</i>
5.1.2	<i>Acquisti su marketplace</i>	<i>8</i>
5.1.3	<i>Addebito per acquisti su marketplace e Contabilizzazione</i>	<i>9</i>
5.1.4	<i>Segnalazione problematiche su acquisti</i>	<i>10</i>
5.1.5	<i>Pagamento Epipoli</i>	<i>10</i>
5.2	RICONCILIAZIONE CONTABILE ACQUISTI E GEMME	11
5.3	GESTIONE REBATE VOUCHER VENDUTI.....	12
6	NORMATIVA.....	12
6.1	NORMATIVA INTERNA	12
6.2	NORMATIVA ESTERNA.....	12

1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo di gestione degli acquisti di beni e servizi sul marketplace presente in APP Flowe e le attività di riconciliazione degli acquisti e delle gemme eventualmente utilizzate dai clienti per il pagamento del bene acquistato. 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 operativi, secondo l'alberatura dei processi adottati dalla Società, come di seguito riportato:

3.00 PROCESSI OPERATIVI

3.10 GESTIONE MARKETPLACE

3.10.01 GESTIONE ACQUISTI SU MARKETPLACE

3.10.02 RICONCILIAZIONE CONTABILE ACQUISTI E GEMME

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:

- **Marketplace:** negozio virtuale collegato alla APP Flowe tramite API, all'interno del quale il cliente Flowe titolare di un conto di pagamento può effettuare acquisti di beni e servizi, messi a disposizione dalla Società per il tramite di un fornitore che gestisce la piattaforma tecnologica sottostante.
- **API (Application Program Interface):** interfaccia di programmazione delle applicazioni, ovvero set di definizioni e protocolli con i quali vengono realizzati e integrati *software* applicativi. Il significato di API è dunque quello di semplificare la possibilità di dialogo tra un'applicazione e un'altra evitando ridondanze e replicazioni di codice.
- **Gemme:** moneta virtuale che Flowe ha adottato come iniziativa commerciale per premiare i propri clienti.

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.

Nella *Platform* sono storicizzati i dati afferenti alle operazioni effettuate dai clienti Flowe; questi dati possono quindi essere consultati dagli operatori *Happiness and Service* utilizzando apposite dashboard fra cui una specifica *Dashboard "Gems And Bazar"* utilizzata allo scopo di verificare le corrispondenze fra il saldo dovuto al fornitore che gestisce il *marketplace* (Epipoli) e le movimentazioni di pagamento relative ad acquisti dei clienti tramite *marketplace* e registrate dal Sistema di *Core Banking*.

3.2. APP FLOWE

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

Fra le sue funzionalità l'App mette a disposizione un negozio virtuale, di seguito *marketplace*, tramite il quale il cliente può acquistare da un set di partner selezionati buoni regalo, scontistiche etc.

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* tramite il quale sono gestiti i processi automatici relativi alle operazioni di pagamento effettuate dal conto di pagamento del cliente per gli acquisti effettuati su *marketplace*.

Nel contesto delle attività oggetto della presente procedura, il Sistema di *Core Banking* è infatti uno dei sistemi utilizzati dagli operatori della *Perspective Happiness and Service* per le attività di riconciliazione dei totali giornalieri relativi agli acquisti sul marketplace dei propri clienti e per la predisposizione del pagamento del fornitore Epipoli (spostando la liquidità dal conto *suspense* al conto di regolamento).

Il Sistema di *Core Banking* è, inoltre, utilizzato a seguito del processo automatico di c.d *close of business* notturno, come sorgente dati per l'alimentazione del sistema contabile SAP.

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. 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 degli acquisti su marketplace e riconciliazione contabili delle gemme 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:

- gestire, attraverso il *team Operations*, la riconciliazione degli importi complessivi fra *Platform*, Sistema di *Core Banking* e *Report* giornaliero ricevuto dal fornitore Epipoli;
- gestire, attraverso il *team Operations*, le eventuali squadrature emerse registrando nel Sistema di *Core Banking* le eventuali scritture contabili mancanti o cancellando eventuali duplicati;
- prendere in carico, attraverso il *team Customer Interaction*, eventuali richieste di supporto o reclami da parte del cliente a seguito di acquisti sul *marketplace*.

4.2. PERSPECTIVE VALUE ECOSYSTEM

La *Perspective Value Ecosystem* nell'ambito del presente processo è responsabile di:

- definire le campagne commerciali per l'acquisizione da parte dei clienti delle gemme, attraverso l'individuazione delle azioni che abilitano i clienti al riconoscimento delle gemme (es. campagne "*member get member*" o operatività in app e attivazione di servizi di pagamento aggiuntivi).
- definire, il valore dello stanziamento a Conto Economico del costo totale del controvalore delle gemme per la singola campagna (costo a carico della Società), sulla base dei *budget* annuali definiti.

4.3. OUTSOURCERS

4.3.1. Banca Mediolanum - Divisione Contabilità, Bilancio e Segnalazioni di Vigilanza

Nell'ambito del presente processo Banca Mediolanum, attraverso la *Divisione Contabilità, Bilancio e Segnalazioni di Vigilanza* si occupa della gestione della contabilità fornitori. Più nello specifico, la contabilizzazione delle fatture di tutti i fornitori di Flowe, garantendo la registrazione dei documenti ed il rispetto delle autorizzazioni interne al fine di procedere al pagamento.

4.3.2. Epipoli

Nell'ambito del presente processo Epipoli, fornitore della piattaforma di *marketplace*:

- si occupa dell'intermediazione fra la Società ed i vari *Merchant* che offrono beni e servizi sul *marketplace*;
- gestisce tramite il proprio *call center* le eventuali segnalazioni da parte del cliente qualora il pagamento a seguito dell'operazione di acquisto risulti effettuato correttamente, ma il cliente riscontri problemi nella ricezione del voucher acquistato;
- gestisce eventuali reclami dei clienti relativamente all'emissione/utilizzo dei voucher

interfacciando direttamente Epipoli per avere gli elementi per riscontrare il cliente.

- si occupa della emissione ed eventuale ri-emissione di voucher (in questo ultimo caso provvederà ad annullare il *voucher* emesso in precedenza), acquistati dal cliente su *marketplace*;
- invia settimanalmente la fattura comprensiva delle vendite avvenute la settimana precedente;
- invia quotidianamente tramite *mail* un “*Report Vendite*” che riassume gli acquisti effettuati nella giornata precedente, utilizzato dalla *Perspective Happiness & Services* per le riconciliazioni interne.

5 PROCESSO DI GESTIONE MARKETPLACE

Il processo di gestione degli acquisti su marketplace e riconciliazione contabile delle gemme si compone di tre sottoprocessi:

1. Gestione degli acquisti su *marketplace*;
2. Riconciliazione contabile acquisti e gemme;
3. Gestione *rebate voucher* venduti.

Per ciascun sottoprocesso, di seguito è riportata una descrizione delle attività svolte dagli attori coinvolti, unitamente a:

- la descrizione del controllo effettuata;
- il tipo 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 GESTIONE DEGLI ACQUISTI SU MARKETPLACE

5.1.1 Definizione campagne commerciali e stanziamento gemme

Flowe ha adottato una moneta virtuale denominata “gemme”, che riconosce ai clienti titolari di un conto di pagamento Flowe in occasione del lancio di una campagna commerciale. La *Perspective Value Ecosystem* all’interno della campagna definisce le azioni che abilitano i clienti al riconoscimento delle gemme (es. campagne “*member get member*” o operatività in app e attivazione di servizi di pagamento aggiuntivi).

In occasione del lancio di una campagna commerciale per l’acquisizione di gemme, la *Perspective Value Ecosystem* definisce lo stanziamento da effettuare come controvalore totale della campagna ed effettua un accantonamento al c.d. “fondo gemme” in bilancio, quale costo totale che la Società sosterrà per gli acquisti di beni/servizi conclusi dai clienti con utilizzo delle gemme accumulate. A seconda della singola campagna, la *Perspective* definisce il “monte gemme” totale a disposizione.

Le attuali logiche di conversione monetaria delle gemme prevedono un rapporto di conversione di 1 euro ogni 10 gemme.

Le logiche di conversione di gemme in valore monetario sono contenute all’interno della *Platform P0* che scatena i processi automatici di addebito e contabilizzazione degli acquisti effettuati dai clienti.

Periodicamente, la *Perspective Value Ecosystem* effettua in *Platform* il monitoraggio dei seguenti KPI relativi alle gemme per le campagne attive:

- totale gemme emesse;
- totale gemme allocate;
- totale gemme utilizzate.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Controllo che le gemme emesse (il cui stanziamento rappresenta il controvalore totale della campagna) sia coerente con il ritmo con cui sono allocate ai clienti	Manuale	Variabile in funzione delle promozioni in essere	Power BI dashboard
Controllo del <i>ratio</i> tra le gemme allocate e quelle effettivamente utilizzate	Manuale	Variabile in funzione delle promozioni in essere	Power BI dashboard

5.1.2 Acquisti su marketplace

Il *marketplace* è il negozio virtuale di cui Flowe si è dotata all'interno della propria App, che permette ai clienti titolari di un conto di pagamento Flowe di effettuare acquisti di beni e servizi.

Il *marketplace*, integrato in APP tramite servizi API, è gestito dal fornitore Epipoli il quale funge da unico intermediario nei confronti dei singoli *Merchant* che mettono a disposizione i propri beni e/o servizi all'interno del negozio virtuale dell'App Flowe.

Attualmente all'interno del *marketplace* il cliente Flowe può acquistare *voucher/gift card* emessi da diversi *Merchant*, acquistati direttamente da Epipoli, da questi rivenduti a Flowe, il quale da ultimo a sua volta li rivende su App ai singoli clienti.

Il cliente che intende acquistare un *voucher/gift card* o altri servizi tempo per tempo disponibili in App, accede alla funzionalità *marketplace* presente in App Flowe e dopo avere selezionato il prodotto e/o servizio di suo interesse procede al pagamento.

Il cliente ha la possibilità di pagare con due differenti modalità:

- 1) utilizzo della disponibilità presente sul conto di pagamento acceso presso Flowe;
- 2) utilizzo delle *gemme* a sua disposizione, se presenti nel proprio “*wallet* elettronico” in APP (attualmente le gemme corrispondono ad un valore monetario di 1 euro ogni 10 gemme).

Non è possibile effettuare pagamenti in modalità “mista”, ovvero in cui parte del controvalore dell'acquisto è pagato con disponibilità monetaria in conto e parte con utilizzo delle gemme accumulate. Il pagamento con gemme è possibile solo se il cliente ha a disposizione l'intero controvalore monetario del bene / servizio in gemme.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
In funzione della modalità di pagamento prescelta avviene un controllo automatico da parte di PO che ci siano fondi/gemme sufficienti per completare l'acquisto	Automatico	Ad Evento	P0 Platform

5.1.3 Addebito per acquisti su marketplace e Contabilizzazione

Gli addebiti per gli acquisti effettuati dai clienti avvengono a seconda della tipologia di pagamento effettuato:

- nel caso in cui l'**acquisto** in App sia concluso **con** utilizzo della **disponibilità in conto** tramite *Platform*, la transazione di acquisto in *marketplace* scatena in automatico una chiamata *payment gateway* dal *marketplace* Epipoli al conto di pagamento Flowe per il processo automatico di addebito del conto del cliente in T24, con successivo prelievo e accredito della somma sul conto di ricavo PL52505.
- nel caso in cui l'**acquisto** in App sia concluso **con** utilizzo delle **gemme** disponibili, l'operazione, dopo aver determinato la decurtazione della disponibilità gemme in *Platform* per il cliente, sarà contabilizzata nell'apposito fondo accantonamento predisposto dalla Società per l'addebito delle gemme, a decurtazione del valore totale definito e stanziato dalla *Perspective Value Ecosystem* per il sostenimento dei costi della/e campagne commerciali lanciate nei confronti dei clienti. Addebito sul conto EUR17600 e accredito sul conto di ricavo PL52525.

A T+1 un operatore *H&S del team Operation* chiude il conto transitorio EUR17600 registrando un contropartita contabile (addebito) sul conto di costo PL52520. Gli acquisti effettuati con gemme determinano, infatti, contabilmente una decurtazione (utilizzo) dell'accantonamento al fondo stanziato e un costo monetariamente sostenuto dalla Società con fondi propri.

Sempre a T+1 sulla base del *report* giornaliero di Epipoli (inclusivo sia delle transazioni fatte con Denaro che con Gemme) un operatore *H&S del team Operation* esegue le seguenti transazioni:

- Addebita il PL52510 per la somma di quanto accreditato nei due conti di ricavo (PL52505 e PL52525) accreditando il conto transitorio EUR17500;
- Chiude il transitorio EUR17500 accreditando il conto nostro di regolamento 5000000000011;
- Dispone tramite InBiz un pagamento verso l'IBAN di Epipoli a saldo degli acquisti della giornata precedente.

Nel caso in cui l'operatore riscontrasse una squadratura sugli importi analizzati procede con le verifiche di dettaglio e le eventuali registrazioni manuali contabili a compensazione delle mancate transazioni.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica che il <i>report</i> degli acquisti del giorno precedente fornito da Epipoli sia allineato con la somma degli accrediti fatti sui due conti di ricavo PL52505 e PL52525	Manuale	Giornaliero	PowerBI dashboard

5.1.4 Segnalazione problematiche su acquisti

Qualora il cliente riscontri delle problematiche a fronte della conclusione dell'acquisto potrà rivolgersi tramite App agli operatori addetti alle attività di *caring* che prenderanno in carico la segnalazione.

Laddove il cliente segnali che, a seguito di un ordine di acquisto, abbia ricevuto la notifica indicante che il suo "ordine non si è concluso", l'operatore del *team Customer Interaction* della *Perspective Happiness and Service* verificherà se le gemme/denaro siano o meno state riaccreditate sul conto del cliente, ed in caso negativo, provvederà a riaccreditarle.

Nel caso in cui il cliente segnali di non aver ricevuto il voucher acquistato e, in generale, per tutte le problematiche relative all'acquisto nel *marketplace*, l'operatore del *team Customer Interaction* invita il cliente a contattare direttamente il servizio di *Customer Care* di Epipoli, per la verifica e gestione della problematica riscontrata.

Se il cliente apre un reclamo verso Flowe legato ad un voucher acquistato il *team Customer Interaction* lo tratta e si fa carico di chiedere riscontro ad Epipoli via *e-mail* entro i tempi previsti per la gestione del reclamo.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica se la transazione di acquisto risulta NON andata a buon fine lato <i>Core Banking</i> e se le gemme sono state conseguentemente riaccreditate al cliente	Manuale	Ad evento	T24, PowerBI Dashboard

5.1.5 Pagamento Epipoli

Giornalmente il fornitore Epipoli invia agli operatori del *team Operations* di Flowe il *Report Vendite* che riassume gli acquisti effettuati dai clienti Flowe sul marketplace nella giornata precedente. L'operatore verifica che il totale delle vendite segnalate da Epipoli corrisponda al totale degli acquisti registrati in *Platform* e contabilizzati e procede alla preparazione del pagamento del fornitore attraverso bonifico dal conto di Regolamento presso IntesaSanpaolo. Il

bonifico è effettuato manualmente alla fine della giornata operativa: l'importo è pari al totale degli acquisti effettuati dai clienti sia con gemme che con saldo del conto di pagamento.

Prima di effettuare il bonifico giornaliero per accredito acquisti effettuati il giorno precedente, il conto di Regolamento viene alimentato con la componente monetaria necessaria alla copertura dell'importo da bonificare. Tale importo è alimentato da:

- conto corrente *Corporate* presso Intesa Sanpaolo per l'importo relativo al totale degli acquisti effettuati con gemme e contabilizzati sul conto di costo PL52520;
- conto beni di Terzi presso Intesa Sanpaolo per l'importo relativo al totale degli acquisti effettuati dai clienti con il saldo del proprio conto di pagamento. (movimento che viene fatto solo se non c'è la sufficiente liquidità nel conto di regolamento).

Un operatore del *team Operations* abilitato per gli importi definiti sulla base delle procure e poteri delegati, predispone il bonifico al fornitore Epipoli attraverso il sistema di corporate banking InBIZ di Intesa Sanpaolo. Un secondo operatore dotato di appositi procure e poteri autorizza l'operazione.

Epipoli invia, con cadenza settimanale, la fattura relativa al totale degli acquisti effettuati nel *Marketplace* dai clienti Flowe nella settimana precedente.

Il valore della fattura è riconciliato da un operatore del *team Operations* di *Happiness and Service*, con le evidenze di quanto registrato in App e pagato giornalmente al fornitore. Eventuali squadrature e acquisti settimanali non versati sono contabilizzati sul conto di costo PL5210.

5.2 RICONCILIAZIONE CONTABILE ACQUISTI E GEMME

A seguito di un acquisto del cliente sul *marketplace*, *Platform* comunica in *real time* con il Sistema di *Core Banking T24* e con i sistemi applicativi di Epipoli.

Al fine di verificare l'esito positivo di tutti i flussi di scambio giornalieri tra i diversi sistemi applicativi coinvolti, sono effettuate le seguenti attività da parte del *team accounting* della *Perspective Happiness & Service*:

1. riconciliazione fra l'importo complessivo dei movimenti di acquisto effettuati nel *marketplace* registrato in *Data Platform* ed il report inviato dal fornitore Epipoli. La riconciliazione prodotta verrà settimanalmente riconciliata (nel periodo lunedì/domenica) anche con le transazioni marketplace presenti nel core banking T24, verificando gli importi complessivi dei conti e quelli presenti nei conti PL52505 (ricavi transazioni con Cash), PL52520 (ricavi transazioni con Gemme) del Sistema di *Core Banking*;
2. nel caso in cui vengano riscontrati valori non corrispondenti tra *Platform* e Sistema di *Core Banking T24*, l'operatore *Happiness & Service* effettuerà le opportune verifiche e le conseguenti rettifiche manuali.

La Divisione *Contabilità, Bilancio e Segnalazioni di Vigilanza* di Banca Mediolanum effettua le quadrature utilizzando la reportistica messa a disposizione da Flowe (report riconciliazione settimanale) e dal fornitore Epipoli (report accompagnatorio alla fattura). L'ufficio verifica, inoltre, che i *Product Name* (tipologia di buono) acquistati indicati nella *Dashboard* coincidano con i prodotti indicati nel *Report* del fornitore;

Qualora l'*Amministrazione Tecnica New Business* di Banca Mediolanum riscontri disallineamenti tra il report di Epipoli e quanto presente in Platform procede a contattare Epipoli per chiedere le rettifiche necessarie.

Eventuali differenze rispetto a quanto indicato nelle fatture inviate da Epipoli per le quali la Società ha già provveduto al relativo pagamento sono regolate mensilmente, o nei mesi successivi, dagli operatori del *team Operations* di Flowe tramite un intervento manuale di bonifico.

5.3 GESTIONE REBATE VOUCHER VENDUTI

Epipoli riconosce un *rebate* a Flowe su ciascun *voucher* venduto ai clienti Flowe, attraverso una retrocessione mensile di una parte del prezzo di acquisto corrisposto dal cliente per tutti gli acquisti.

Epipoli invia mensilmente un report che riassume tutti i *voucher* acquistati nel mese precedente con indicazione della percentuale di *rebate* applicata alla *Divisione Contabilità, Bilancio e Segnalazioni di Vigilanza*. Al fine di procedere alla corretta fatturazione nei confronti di Epipoli, la *Divisione Contabilità, Bilancio e Segnalazioni di Vigilanza* chiede conferma alla *Perspective Value Ecosystem* di Flowe, sulla correttezza della percentuale di *rebate* applicata in base alla tipologia di *voucher*. Non appena ricevuta la conferma, la *Divisione Contabilità, Bilancio e Segnalazioni di Vigilanza* si occupa di emettere la fattura nei confronti di Epipoli e del suo invio con le modalità previste da normativa. Successivamente Epipoli provvede al pagamento della fattura.

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 Gestione dei reclami;*
- *Procedura Operativa di gestione dei reclami;*
- *Procedura Operativa Assistenza clienti tramite ChatBot.*

6.2 NORMATIVA ESTERNA

- *Codice del Consumo D.Lgs. n. 206/2005;*
- *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.*