



PROCEDURA OPERATIVA

Carta Prepagata

Procedura emessa il 13/11/2023

Owner della procedura: Banking Services & Controls

INDICE

1	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	4
1.1.	AMBITO DI APPLICAZIONE	4
1.2.	AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO	4
2	DEFINIZIONI	5
3	STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROCESSO	5
1.3.	PLATFORM – POWER PLATFORM – P0 (PZERO)	5
1.4.	APP FLOWE	5
1.5.	SISTEMA DI CORE BANKING - T24	6
1.6.	INBIZ – CORE BANKING INTESA SANPAOLO	6
1.7.	FAN BASE	6
1.8.	GUI - SIA/NEXI	7
4	ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ	7
4.1	BANKING SERVICES E CONTROLS	7
4.2	OUTSOURCERS	7
4.2.1	BANCA MEDIOLANUM – TEAM OPERATIONS FLOWE	7
4.2.2	BANCA MEDIOLANUM – AMMINISTRAZIONE TECNICA NEW BUSINESS	8
4.2.2	SIA/NEXI	8
4.2.3	TEMENOS	8
5	WORKFLOW	8
5.1	LEGENDA	8
6	PROCESSO DI GESTIONE CARTE PREPAGATE	8
6.1.	EMISSIONE CARTE PREPAGATA	9
6.1.1.	<i>Apertura rapporto carta prepagata virtuale</i>	9
6.1.2.	<i>Attivazione carta prepagata</i>	9
6.1.3.	<i>Richiesta ed invio carta fisica</i>	9
6.2.	GESTIONE OPERATIVITÀ CARTA	10
6.2.1.	<i>Aggiornamento dati anagrafici carta</i>	10
6.2.2.	<i>Blocco Posizione carta – Iniziativa Flowe</i>	11
6.2.3.	<i>Disattivazione carta – Iniziativa Cliente o Acquirer (SIA/NEXI)</i>	11
7.	<i>Rimissione Carta Fisica</i>	12
8.	<i>Monitoraggio Operatività Carta</i>	13
9.	<i>Modifica limiti di spesa</i>	14
10.	<i>Modifica limiti di sicurezza</i>	14
11.	<i>Virtualizzazione Carta su Apple Pay/Google Pay</i>	14
13	GESTIONE MOVIMENTI CONTABILI CARTA	15

13.1	<i>Gestione transazioni di pagamento su POS fisico.....</i>	15
13.2	<i>Gestione transazioni di pagamento su POS virtuale (e-commerce)</i>	16
14	<i>Gestione clearing delle transazioni di pagamento.....</i>	17
15	<i>Monitoraggio transazioni di pagamento</i>	17
16	RICONCILIAZIONE TRANSITORI PAGAMENTI CARTE.....	18
16.1	<i>Monitoraggio Conti transitori.....</i>	18
16.2	<i>Attività di riconciliazione - verifiche su conto regolamento.....</i>	20
17	<i>Attività di riconciliazione - verifiche su conti transitori.....</i>	20
18	<i>Alimentazione verso SAP</i>	21
7.	NORMATIVA INTERNA.....	22
8.	NORMATIVA ESTERNA.....	22

1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo relativo alla gestione della carta prepagata, sia relativamente alle operazioni disposte della clientela di Flowe, sia alla gestione dei processi di back office.

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

3.02 CARTE DI PAGAMENTO

3.02.01 CARTA PREPAGATA

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 Banking Services e Controls.

2 DEFINIZIONI

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

- **Activity:** 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.
- **POS:** dispositivo elettronico che permette di effettuare pagamenti mediante carta di debito, di credito o prepagata.
- **Enrollment:** è il processo che prevede una serie di step per virtualizzare le carte sulle applicazioni Apple Pay e Google Pay e permette il pagamento senza l'utilizzo della carta fisica ma tramite un dispositivo mobile (cellulare o smartwatch).
- **Modalità Chip&PIN:** modalità di pagamento carta che prevede l'utilizzo a contatti con l'inserimento della carta nel POS e la conseguente digitazione del PIN.
- **Freeze:** modalità di blocco temporaneo della carta, utilizzato dal cliente o dalla società per l'inibizione temporanea dell'utilizzo carta di debito o carta prepagata.

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.

1.3. 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 Banking Services and Control anche nello svolgimento delle attività legate al processo di carte prepagate, in particolare per gli aspetti di autenticazione del cliente in APP e autorizzazione delle disposizioni.

1.4. 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 richiedere l'emissione della carta fisica;

- la possibilità di impostare dei blocchi (temporanei o definitivi) sulla carta;
- la possibilità di attivare il processo di virtualizzazione (enrollment) su apple pay e google pay;
- la possibilità di impostare limiti di sicurezza sulla carta (limiti di spesa giornalieri/mensili, limitazione utilizzo carta online, ecc);
- 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;
- Creazione di un codice temporaneo di sicurezza per le transazioni di acquisto online (funzione “Genera Codice”);
- “dynamic linking per autorizzare le operazioni di pagamento, in modo da collegare la transazione in modo dinamico e univoco all’importo e al beneficiario specificati dall’utente al momento in cui dispone il pagamento”;
- notifica in app per conferma transazione (di qualsiasi importo) per disposizioni on-line.

1.5. 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 Banking Services & Control anche per monitorare l’andamento delle transazioni ed intervenire sulle stesse in caso di anomalie applicative. Tramite il Sistema di Core Banking, inoltre, Flowe riceve da SIA/NEXI ed elabora la messaggistica per il corretto regolamento delle operazioni effettuate con carta dalla clientela.

1.6. 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).

1.7. 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 della carta prepagata.

1.8. GUI - SIA/NEXI

Flowe si avvale della piattaforma di gestione pagamenti e carte di pagamento GUI messa a disposizione dal fornitore SIA/NEXI. La piattaforma permette:

- Monitoraggio regole antifrode - pagamenti;
- Gestione del sistema di fraud management - pagamenti e monetica;
- Gestione rimborsi – pagamenti;
- Definizione, modifica e monitoraggio regole antifrode – monetica;
- Gestione chargeback - monetica.
- Gestione dei flussi di pagamento.
- Gestione delle anagrafiche carte.

4 ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ

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

4.1 BANKING SERVICES E CONTROLS

La Banking Services e Controls, nell'ambito del presente processo, è responsabile di:

- assicurare, tramite il Team Operations, la corretta gestione dell'intero processo di emissione e funzionamento delle carte di pagamento, dal corretto regolamento delle operazioni sul conto di pagamento e della gestione di eventuali dispute/frodi, 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 con carte prepagate;
- supportare, tramite il Team Customer Interaction, il Cliente (di seguito anche Utente) nelle fasi di gestione/utilizzo delle carte prepagate in particolare nel caso in cui si riscontrassero problematiche nella gestione o funzionalità della carta, tramite le funzioni presenti all'interno dell'App Flowe (Chatbot e web chat).

4.2 OUTSOURCERS

4.2.1 BANCA MEDIOLANUM – TEAM OPERATIONS FLOWE

Nell'ambito del presente processo Banca Mediolanum, in virtù del contratto di esternalizzazione in essere, attraverso il Team Operations Flowe del Settore Product Operations si occupa di effettuare la verifica preliminare sui saldi relativi ai conti transitori legati al processamento del clearing delle transazioni carta e notificare eventuali squadrature al Team Operations di Flowe. Tratta inoltre la gestione delle attività utili al

ciclo di vita delle operatività in ambito monetica. Controllo ed eventuale sblocco a seguito di analisi di blocchi carta imposti tramite automatismo (es. operatività elevata, tracciamento FALCON)

4.2.2 BANCA MEDIOLANUM – AMMINISTRAZIONE TECNICA NEW BUSINESS

Nell'ambito del presente processo Amministrazione Tecnica New Business, in virtù del contratto di esternalizzazione in essere, si occupa di supportare, ove necessario, le attività di verifica in caso di squadrature contabili.

4.2.2 SIA/NEXI

Nell'ambito del presente processo, il fornitore SIA/NEXI che mette a disposizione il gestionale carta GUI, interviene tempestivamente qualora chiamato in causa per anomalie sui processi di elaborazione (autorizzativo e clearing) segnalate dal Team Operations di Flowe e fornisce supporto alla clientela Flowe con apposito numero dedicato circa l'operatività e la gestione della carta di pagamento. Verifica inoltre la corretta quadratura dell'advisement Mastercard e la presenza di tariffe extra non censite nell'avviso.

4.2.3 TEMENOS

Nell'ambito del presente processo il fornitore Temenos che mette a disposizione l'applicazione T24 di Co.Re.Banking adottata da Flowe. Flowe si occupa di intervenire tempestivamente nella gestione di eventuali anomalie verificatesi durante il processo di autorizzazione e clearing delle transazioni di pagamento con carta e segnalate dal Team Operations di Flowe.

5 WORKFLOW

5.1 LEGENDA

Di seguito si riporta la legenda degli "oggetti" illustrati nel workflow.

6 PROCESSO DI GESTIONE CARTE PREPAGATE

Il processo di gestione Carte Prepagata si compone dei seguenti sotto processi:

1. Emissione Carta Prepagata;
2. Gestione operatività carta;
3. Gestione movimenti contabili carta;
4. Riconciliazioni Transitori carte.

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.

6.1. Emissione Carte Prepagata

L'emissione delle carte prepagata è la fase iniziale del processo di gestione della carta prepagata ed è una fase che avviene contestualmente oppure in un momento successivo all'apertura del conto di pagamento richiesta dal cliente genitore/tutore/curatore o da colui che ne svolge le funzioni direttamente in APP per il minore tra i 12 e i 17 anni direttamente in APP Flowe.

Inizialmente la carta emessa è solo virtuale e i dati sono visibili all'interno dell'apposita sezione in APP; contestualmente all'apertura o in un secondo momento, un cliente Flowe ha la possibilità di richiedere anche l'emissione della carta fisica.

6.1.1. Apertura rapporto carta prepagata virtuale

Sugli step propedeutici all'onboarding e quindi all'apertura della carta si rimanda al processo dedicato 2.05.01 Onboarding cliente ed apertura conto di pagamento.

6.1.2. Attivazione carta prepagata

La carta prepagata è immediatamente attiva ed utilizzabile a fronte del saldo disponibile sul monte moneta assegnato alla carta prepagata stessa a seguito di una prima ricarica.

Il cliente appena riceve la mail che conferma che il prodotto è attivo può accedere in App dove vedrà nelle impostazioni del prodotto Flowe Junior raggiungibili dalla Home Page la possibilità di operare (Freezare la carta, Limiti di Spesa, Sicurezza, Genera Codice) e può anche, cliccando su Mostra Dati, visualizzare tutti i dati della carta e quindi utilizzarli per acquisti online.

6.1.3. Richiesta ed invio carta fisica

Il cliente ha la possibilità, tramite apposita funzione in App Flowe, di richiedere la carta fisica. Al momento della richiesta il cliente dovrà impostare un PIN di 4 Cifre che sarà già attivo quando riceverà la carta a casa.

Per attivare la funzionalità contactless della carta fisica è necessario che il primo pagamento avvenga in modalità Chip&PIN.

La richiesta innesca automaticamente l'invio gestito da Platform delle informazioni necessarie all'emissione della carta verso i sistemi SIA/NEXI, che effettua le seguenti attività:

- generazione del PAN
- produzione del supporto fisico
- invio per posta ordinaria all'indirizzo fornito dal cliente entro 24 ore dalla ricezione della richiesta dello stesso.

Le carte fisiche, vengo emesse in t+2 (verificare discordanza con 24 ore) tramite flusso automatico di invio dati dalla società esterna P4cards e inviate con posta ordinaria (salvo profili Friend, per cui dal 2022 è stata implementata la spedizione carta tramite Corriere)

Ogni 2 giorni la società inoltra a Flowe i dettagli inerenti alle spedizioni effettuate, affinché il Team (Caring) possa fornire assistenza ai clienti, qualora richiedano informazioni. Eventuali anomalie massive nella gestione delle emissioni vengono rilevate da SIA NEXI.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
L'inserimento dell'indirizzo in App è guidato attraverso l'utilizzo del Normalizzatore di Google Maps per garantire l'inserimento sempre di un indirizzo esistente.	Automatico	Ad Evento	App PO

6.2. Gestione operatività carta

La gestione dell'operatività carta è quella fase del processo che permette al cliente di effettuare in autonomia una serie di settaggi sulla carta direttamente nella sezione apposita dell'APP e agli operatori Flowe di intervenire per la risoluzione di problematiche o per monitoraggio dell'operatività della carta.

6.2.1. Aggiornamento dati anagrafici carta

Il cliente può effettuare una richiesta di aggiornamento dati anagrafici da APP (in questo caso la propagazione sui sottosistemi è automatica), oppure utilizzando i canali chat email/PEC per le casistiche non gestibili da APP. In quest'ultimo caso, a seguito della ricezione della richiesta, un operatore del Team Customer Interaction di Flowe, provvede all'inserimento di un'activity sullo strumento di CRM (FanBase).

Procede quindi alla modifica richiesta dal cliente aggiornando i dati anagrafici tramite Fanbase e se necessario anche su Temenos e sul Gestionale Carte GUI di SIA/NEXI. Nel gestionale carta sono gestite le seguenti informazioni:

- Nome Cognome del Cliente
- Indirizzo di Residenza, di Domicilio e di invio carta
- numero di telefono

Terminata l'attività notifica al cliente il corretto aggiornamento dei dati anagrafici tramite App o SMS.

In tale occasione, se il cliente aveva inizialmente richiesto la modifica del nome all'interno della propria anagrafica, l'operatore del Team Customer Interaction informa il cliente circa la possibilità di procedere, tramite apposita funzionalità in App, alla disattivazione carta permanente al fine di innescare il processo di riemissione di una nuova carta che presenterà nell'EmbossingLine il nome correttamente aggiornato.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica conformità dati anagrafici	Automatico	Ad Evento	APP PO GUI

6.2.2. Blocco Posizione carta – Iniziativa Flowe

Il blocco posizione carta è un blocco temporaneo apposto sulla carta e viene disposto dalla Società nel Gestionale Carte GUI di SIA/NEXI a seguito di:

- monitoraggio della clientela in essere ai fini Antiriciclaggio (per approfondimenti fare riferimento alla Procedura Operativa 1.09.03 " Processo di adeguata verifica, SOS e gestione conto");
- ricezione di denunce o segnalazioni di potenziali frodi evidenziate dall'Algoritmo Antifrode Carte o dagli operatori Banking addetti al Caring (per approfondimenti fare riferimento alla Procedura Operativa 03.13.01 "Procedura operativa di Monitoraggio e Gestione conto ai fini antifrode agita dai clienti")
- evidenze riscontrate a seguito del presidio antifrode posto in essere da SIA/NEXI e notificate al TeamOperations di Flowe di operatività elevata e/o sospetta effettuata dal cliente tramite la carta di pagamento.

Tale blocco è temporaneo e laddove la Società, a seguito di ulteriori verifiche, accerti l'assenza di operatività illecita o non conforme ai fini AML, rimuove il blocco ripristinando così l'operatività completa della carta. Qualora, invece, l'operatività del cliente si dimostri effettivamente fraudolenta, il blocco può essere trasformato in un blocco definitivo.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Viene verificato dall'operatore lo stato della carta prima e dopo l'apposizione del blocco	Manuale	Ad evento	Platform PO GUI

6.2.3. Disattivazione carta – Iniziativa Cliente o Acquirer (SIA/NEXI)

La disattivazione della carta prevede preventivamente l'apposizione di un blocco temporaneo (di seguito indicato come freeze) e successivamente di quello permanente. Nel primo caso di apposizione del blocco temporaneo, la carta risulta sospesa ma ancora riattivabile; nel caso invece di blocco permanente, la carta risulta inattiva e (nei casi che lo prevedono) contestualmente prevede la riemissione di una nuova carta virtuale e fisica (quest'ultima è riemessa solo nel caso in cui sia già avvenuta una prima richiesta di emissione della stessa).

La disattivazione carta può essere disposta da:

- cliente, in autonomia tramite apposite funzionalità in App:
 - in primo luogo, bloccando temporaneamente la carta, tramite funzionalità di freeze, con la possibilità da parte del cliente di procedere in ogni momento alla sua istantanea riattivazione;
 - tramite apposita funzionalità di disattivazione carta successivamente all'apposizione della freeze in App.
- SIA/NEXI per conto di Flowe, tramite Gestionale Carte GUI apponendo un blocco sulla carta a seguito di:
 - rilevata attività anomala eseguita dal cliente (blocco temporaneo ma non riattivabile dal cliente in autonomia)
 - confermata frode accertata con il cliente che ha subito la frode stessa (blocco definitivo con richiesta di riemissione)
 - a seguito di una segnalazione da parte del cliente di furto o smarrimento (blocco definitivo con

richiesta di riemissione)

Si precisa che, contestualmente alla disattivazione carta permanente, il cliente può attivare il processo di riemissione di una nuova carta; in particolare nel caso in cui il blocco sia stato apposto da SIA/NEXI, l'outsourcer fornisce indicazioni al cliente che ha contattato il servizio clienti SIA/NEXI, affinché proceda in autonomia alla riemissione di una nuova carta.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
SIA/NEXI invia a Flowe di un report periodico contenente l'elenco dei PAN delle carte bloccate. L'elenco viene preso in carico dagli operatori del Team Operations di Flowe che procedono ad effettuare maggiori controlli in merito all'operatività dei clienti	Manuale	Ad Evento	PO GUI

7. Riemissione Carta Fisica

Un cliente può richiedere la riemissione della carta fisica, inserendo opportuna richiesta tramite chat in APP Flowe oppure tramite e-mail. Le casistiche di riemissione della carta fisica sono riferite a:

- smarrimento della carta fisica o mancata ricezione dopo la prima richiesta di emissione
- furto della carta fisica
- danneggiamento della carta fisica
- evento che riconduca il cliente ad ipotizzare ad una possibile frode (per ulteriori dettagli fare riferimento alla Procedura Operativa 03.13.01 "Procedura operativa di Monitoraggio e Gestione conto ai fini antifrode agita dai clienti")

Un operatore del Team Customer Interaction della Perspective Banking Services e Controls addetto fornisce al cliente tutte le indicazioni per procedere, tramite apposita funzionalità in App, inizialmente con il freeze della carta e successivamente con la disattivazione permanente della carta. Il cliente dovrà inserire nella richiesta:

- il motivo della disattivazione tra smarrimento, furto, danneggiamento (usura o smagnetizzazione) e potenziale frode (clonazione della carta)
- confermando o modificando l'indirizzo di invio della nuova carta.

Contestualmente alla disattivazione carta permanente in App da parte del cliente, Platform gestirà in automatico una richiesta di emissione della carta che verrà automaticamente inoltrata verso il gestionale carta GUI di SIA/NEXI.

Nelle suddette casistiche il cliente può altresì contattare direttamente SIA/NEXI, tramite gli appositi numeri dedicati, che gestirà la richiesta provvedendo direttamente alla disattivazione carta permanente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
In caso di richiesta di riemissione da App L'inserimento dell'indirizzo in App è guidato	Automatico	Ad Evento	APP PO

attraverso l'utilizzo del Normalizzatore di Google Maps per garantire l'inserimento sempre di un indirizzo esistente.			GUI
---	--	--	-----

8. Monitoraggio Operatività Carta

Il monitoraggio dell'operatività si sostanzia in due processi distinti.

8.1 Monitoraggio interno Flowe

Tale monitoraggio è operato dagli operatori di Account Monitoring & Fraud Management che, tramite l'utilizzo di opportune dashboard presenti in Platform P0, effettuano delle verifiche puntuali sulle transazioni eseguite dalla clientela; nel caso vengano evidenziate operazioni anomale (per approfondimenti fare riferimento alla Procedura Operativa 03.13.01 "Procedura operativa di Monitoraggio e Gestione conto ai fini antifrode agita dai clienti") viene avviata dagli operatori Account Monitoring & Fraud Management un'indagine più approfondita sull'operazione tramite Sistema di Core Banking e Platform come indicato nell'attività del paragrafo 6.1.2

8.2 Monitoraggio svolto da SIA/NEXI per conto della Società

Il monitoraggio dell'outsourcer prevede le seguenti azioni nel caso di evidenza di operazioni anomale:

- l'invio a Flowe di un report periodico contenente l'elenco dei PAN delle carte bloccate. L'elenco viene preso in carico dagli operatori del Team Account Monitoring & Fraud Managements di Flowe che procedono ad effettuare maggiori controlli in merito all'operatività dei clienti come descritto nel paragrafo 6.1.2;
- la segnalazione da parte del back office di SIA/NEXI agli operatori Account Monitoring & Fraud Management della perspective Banking Services & Controls di una operatività anomala effettuata dal cliente con carta e segnalata con un alert dall'Algoritmo Antifrode Carte
- disattivazione carta eseguito direttamente da SIA/NEXI per conto di Flowe nell'ambito del servizio di monitoraggio antifrode fornito a seguito dell'identificazione di operazioni sospette e di mancata risposta da parte del cliente, che in questi casi viene contattato o tramite Smart Agent/Notifica in App oppure con opportuna chiamata.

Nel caso in cui SIA/NEXI effettui la disattivazione carta, dopo aver provato a contattare senza successo il cliente, è possibile che quest'ultimo, riscontrando il declino delle proprie operazioni con carta, contatti Flowe per chiedere spiegazioni. In tal caso un operatore Customer Interaction addetto al Caring, dopo aver verificato la presenza della disattivazione carta, suggerisce al cliente di mettersi in contatto con SIA/NEXI per gli accertamenti dovuti.

A seguito delle possibili segnalazioni scaturite dai due processi di monitoraggio, un operatore Account Monitoring & Fraud Management provvede ad effettuare un controllo di primo livello sull'operatività del cliente e sulle eventuali operazioni segnalate e, laddove ritenuto necessario, appone preventivamente il blocco posizione carta. Contestualmente, viene avviato il processo di Adeguata Verifica Rafforzata al fine di valutare se l'operazione sospetta sia una frode oppure si tratti di cliente/operazione non conforme in linea con la normativa Antiriciclaggio.

Conclusi gli accertamenti previsti dalle specifiche procedure, laddove sia appurato che si tratti di frode o di cliente/operazioni non conformi alla normativa AML, un operatore Account Monitoring & Fraud

Management della perspective Banking Services & Controls procede, se non già disposto in precedenza, con il blocco della posizione carta.

Nel caso in cui, invece, il processo si concludesse senza l'evidenza di operatività anomala, l'operatore Operations di Flowe elimina l'eventuale blocco posizione carta apposto preventivamente dalla Società tramite il Gestionale Carte; successivamente notifica al cliente via email il ripristino della carta in uno stato attivo, permettendo di fatto al cliente di riprendere la normale operatività.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
L'operatore dopo aver rimosso il blocco verifica lo stato della carta che deve essere tornato attivo	Manuale	Ad evento	APP PO GUI

9. Modifica limiti di spesa

Il cliente tutore accede in App identificandosi tramite passcode/dati biometrici. Nella sezione dell'app dedicata allo strumento di pagamento può agevolmente modificare i limiti di spesa della carta, impostandoli secondo il proprio desiderata. I dati modificabili sono:

- Limite Mensile (default 1500€, modificabile entro un range da 200€ fino ad un massimo di 10.000€)
- Limite Settimanale (non impostati di default, ma impostabile entro un range da 20€ a 1.500€)

10. Modifica limiti di sicurezza

Il cliente tutore accede in App identificandosi tramite passcode/dati biometrici. Nella sezione dell'app dedicata allo strumento di pagamento il cliente può agevolmente modificare i limiti di sicurezza della carta, impostandoli secondo il proprio desiderata. I dati modificabili sono:

- Shopping Online (attiva/disattiva)
- Pagamenti ContactLess (attiva/disattiva)

11. Virtualizzazione Carta su Apple Pay/Google Pay

Il cliente accede in App identificandosi tramite passcode/dati biometrici. Entra nella sezione dell'app dedicata allo strumento di pagamento e vede in basso il bottone "Aggiungi a GPay/ApplePay" per l'in App Tokenization.

Cliccando sul bottone si attiva il processo di tokenizzazione che prevede che il cliente:

1. Legga i termini del Servizio
2. Accetti i termini dell'Emittente

Completato questi step compare una pagina di cortesia che avverte il cliente che “tutto è pronto per eseguire pagamenti con il Telefono”

Flowe invia anche un sms al cliente confermando che la prepagata è stata aggiunta su Gpay/Applepay

13 Gestione movimenti contabili carta

Rappresenta la sequenza di attività che permettono la corretta gestione dei flussi di autorizzazione alla spesa/regolamento contabile dei movimenti carta prepagata effettuati dalla clientela Flowe.

13.1 Gestione transazioni di pagamento su POS fisico

Il cliente Flowe può effettuare una transazione di pagamento con la sua carta scegliendo tra due modalità, pagamento virtuale o pagamento a contatti (fisico).

All'utilizzo della carta presso un POS fisico la transazione viene inviata ai sistemi di SIA in quanto Acquirer; vengono effettuate da SIA/NEXI le seguenti verifiche:

- verifica del PIN inserito, per transazioni di importo maggiore di 50€ o alla quinta transazione della giornata
- verifica dello stato della carta (e.g. ATTIVA, BLOCCATA, ESTINTA, SCADUTA...)
- verifica regole antifrode
- verifica limiti impostati sulla carta (possono essere quelli di default o customizzati dal cliente)

Qualora tutte le verifiche effettuate da SIA/NEXI diano esito positivo, l'outsourcer veicola il messaggio di pagamento al Core-Banking di Flowe T24 per completare le verifiche sull'autorizzativo ed autorizzare di fatto il pagamento. Le verifiche effettuate da T24 sono:

- verifica che il conto sia attivo (non estinto)
- verifica che non esistano blocchi DARE
- verifica che il saldo sia capiente

Se anche le verifiche di T24 hanno dato esito positivo, il Sistema di Co.Re.Banking di Flowe, crea la pre-autorizzazione sul conto bloccando i fondi (prenotata di importo pari a quello del pagamento) ed invia una notifica positiva a SIA/NEXI per processare il pagamento. SIA/Nexi ricevuto l'esito dal Core-Banking approva o declina la transazione al merchant.

Contestualmente, T24 invia anche una notifica di pre-autorizzazione a P0 che mostra in APP la notifica di pre-autorizzazione ricevuta e la inserisce nella transaction list del cliente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifiche bloccanti effettuate da SIA/NEXI - verifica del PIN inserito - verifica dello stato della carta - verifica regole antifrode	Automatiche	Ad Evento	GUI T24

- verifica limiti impostati sulla carta			
Verifiche bloccanti effettuate da T24:	Automatiche	Ad Evento	T24
- verifica che il conto sia attivo			
- verifica che non esistano blocchi DARE			
- verifica che il saldo sia capiente			

13.2 Gestione transazioni di pagamento su POS virtuale (e-commerce)

Quando un cliente utilizza la carta di pagamento presso un POS virtuale, il processo prevede che la transazione venga inviata ai sistemi di SIA/NEXI in quanto Acquirer; vengono effettuate da SIA/NEXI le seguenti verifiche:

- verifica del codice 3DS, se previsto per la transazione (dipende dall'importo e da Merchant). Il cliente riceve una notifica sull'APP Flowe per l'autorizzazione al pagamento. Qualora si verificassero problemi tecnici viene inviato al cliente il codice 3DS da inserire nel sito di e-commerce via SMS.
- verifica dello stato della carta (e.g. ATTIVA, BLOCCATA, ESTINTA, SCADUTA...)
- verifica regole antifrode
- verifica limiti impostati sulla carta (posso essere quelli di default o customizzati dal cliente)

Qualora tutte le verifiche effettuate da SIA/NEXI diano esito positivo, l'outsourcer veicola il messaggio di pagamento al Core-Banking di Flowe T24 per completare le verifiche sull'autorizzativo ed autorizzare di fatto il pagamento. Le verifiche effettuate da T24 sono:

- verifica che non esistano blocchi DARE
- verifica che il saldo sia capiente

Se anche le verifiche di T24 hanno dato esito positivo, il Sistema di Core-Banking di Flowe, crea la pre-autorizzazione sul conto bloccando i fondi (prenotata di importo pari a quello del pagamento) ed invia una notifica positiva a SIA/NEXI per processare il pagamento. SIA/NEXI ricevuto l'esito dal Core-Banking approva o declina la transazione al merchant.

Contestualmente, T24 invia anche una notifica di pre-autorizzazione a PO che mostra in APP la notifica di pre-autorizzazione ricevuta e la inserisce nella transaction list del cliente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifiche bloccanti effettuate da SIA/NEXI	Automatiche	Ad Evento	GUI PO
- verifica del codice 3DS			
- verifica dello stato della carta			
- verifica regole antifrode			
- verifica limiti impostati sulla carta			
Verifiche bloccanti effettuate da T24:	Automatiche	Ad Evento	T24
- verifica che non esistano blocchi DARE			
- verifica che il saldo sia capiente			

14 Gestione clearing delle transazioni di pagamento

Il processo di regolamento delle operazioni di pagamento carta, prevede i medesimi passaggi effettuati nella gestione transazioni, ovvero: Mastercard invia il flusso di clearing a SIA/NEXI, SIA/NEXI a sua volta veicola il flusso al Core Banking T24 di Flowe che procede all'elaborazione.

Qualora l'elaborazione venga eseguita senza problemi, T24:

- effettua in automatico gli addebiti (o accrediti) sui conti della clientela eliminando la prenotata corrispondente impostata nell'autorizzazione al pagamento
- produce i report di monitoraggio transazioni (lista delle transazioni processate e lista degli scarti)

Qualora l'elaborazione non vada a buon fine, un operatore del Team Operations di Flowe procede ad aprire una richiesta di supporto al fornitore Temenos tramite apposito servizio di ticketing.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Ogni giorno il Team ITMonitoring verifica che il file inviato da SIA/NEXI (PDD) sia stato messo a disposizione di T24 prima delle 3:00 AM, orario in cui si attiva il processo di clearing del Core-Banking. In caso il file sia stato inviato dopo tale orario viene allertata la PerspectiveBanking Services e Controls per ulteriori verifiche e la richiesta eventuale di processamento estemporaneo	Manuale	Giornaliero	T24

15 Monitoraggio transazioni di pagamento

L'attività di monitoraggio interno delle transazioni di pagamento carta da parte di Flowe, si basa sul controllo giornaliero di due report generati durante i processi notturni dal Sistema di Core Banking T24:

- report "Exceptions Prepaid"
- report "Lista Transazioni Bloccate Prepaid"

Verifica report Exceptions Prepaid

Un operatore della Perspective Banking Services e Controls, effettua giornalmente una attività di controllo e monitoraggio del report prodotto.

Il report contiene tutte le transazioni di pagamento in addebito o accredito scartate dalle procedure automatiche di Clearing a causa di errori tecnici nei processi automatici ovvero a causa di scarti legati ad anomalie registrate sulle posizioni dei clienti Flowe (ad esempio, in caso di addebiti/accrediti su posizioni

clienti bloccate/estinte). A seguito delle evidenze riscontrate sul report “Exceptions Prepaid”, l'operatore effettua le verifiche necessarie al fine di sanare le anomalie che hanno causato gli scarti:

- Se la causa dello scarto è risolvibile in autonomia, l'operatore procede con la correzione dell'anomalia e con la lavorazione manuale della transazione scartata nel Sistema di Core Banking, generando di fatto l'addebito o l'accredito non correttamente processato;
- Se la causa dello scarto non è risolvibile in autonomia dall'operatore, lo stesso procede con una richiesta di supporto, aprendo apposito ticket di anomalia ai fornitori esterni SIA/NEXI e/o Temenos.

Verifica report Lista Transazioni Bloccate Prepaid

Il report prodotto da Temenos viene automaticamente elaborato tramite una routine tecnica che prevede il controllo del saldo del conto cliente e l'automatica esecuzione dell'addebito se la provvista è sufficiente.

Questo controllo automatico avviene più volte al giorno per tutte le transazioni per cui non è stato possibile procedere all'addebito una volta ricevuto il file di clearing da parte di SIA/NEXI.

16 Riconciliazione Transitori Pagamenti Carte

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 gestione carta prepagata.

16.1 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.

Alla luce del modello contabile descritto, l'attività di riconciliazione dei conti inizia con l'esecuzione di un semplice monitoraggio predisposto da un operatore della perspective Banking Services & Controls che effettua giornalmente un'attività di controllo e monitoraggio di verifica degli aspetti contabili legati al processing del clearing carte. Il processo prevede l'elaborazione di due file distinti:

- **PDD:** Con l'elaborazione del file PDD su T24, schedata per le ore 3:05 AM, avviene la contabilizzazione delle transazioni di pagamento carta (o storno) sui conti e la contestuale eliminazione automatica delle equivalenti prenotate attivate in fase di pre-autorizzazione movimento. Questo processo movimentata i

seguenti conti transitori relativi al processo delle carte prepagate:

- EUR14314 CAMS Prepaid (transitorio movimentato successivamente all'addebito o accredito di un movimento carta prepagata sul conto del cliente)

Nel momento in cui ci sono delle transazioni non contabilizzate si movimentano i seguenti conti transitori di scarto:

- EUR14300 CAMS Customer (transitorio aperto dalle transazioni che devono essere contabilizzate manualmente)
- EUR14420 GDF Unposted Txn (transitorio aperto dalle transazioni bloccate che l'operatore Operations dell'Unità Operations Banking Services & Controls deve accettare o rigettare manualmente)
- EUR16400 Prepaid Top Up Suspense (transitorio aperto dalle transazioni di ricarica tra il conto del tutore e il conto del minore)
- **GLF (General Ledger File):** successivamente alla contabilizzazione dei movimenti, alle ore 3:05 AM, viene elaborato il GLF da parte del sistema di Core Banking T24.

Con questa elaborazione, vengono chiusi i transitori relativi al regolamento delle operazioni con scritture contabili automatiche tra il conto transitorio generico delle carte EUR14030 "Suspense CAMS TECH" che va chiudere i seguenti altri conti transitori:

- EUR14025 Suspense CAMS
- EUR14420 GDF Unposted Txn
- EUR14400 Prepaid Balance
- EUR14320 CAMS Mastercard Payable (transitorio che chiude il regolamento a Mastercard con il pagamento dell'advisement)

Essendo la lavorazione del file GLF un processo totalmente automatico, l'operatore della Perspective Banking Services & Controls può monitorare giornalmente tramite apposita sezione di T24 "overview dei conti" l'andamento dei saldi dei conti transitori. Se il sistema ha processato tutto correttamente e non si presentano anomalie il saldo di essi dovrà essere zero; in caso contrario vengono effettuate tutte le sistemazioni relative alle transazioni bloccate o sospese da parte dell'operatore del Team Operations di Flowe e chiuse le squadrature contabili.

- **Advisement Mastercard:** Il processo si conclude con l'invio del pagamento a Mastercard. Mastercard trasmette ogni giorno una mail con l'indicazione del relativo advisement della giornata; la quadratura tra l'importo indicato nell'advisement Mastercard e la movimentazione risultante dai conti CAMS di SIA/NEXI viene verificata da un operatore outsourcer di SIA advisory. La quadratura viene notificata direttamente al Team Operations in modo che un operatore abilitato effettuerà tramite BIR dal sistema InBiz di Intesa Sanpaolo il pagamento dell'importo indicato. Un secondo operatore, avente poteri autorizzativi, procederà all'autorizzazione del pagamento.

Successivamente per concludere il processo di riconciliazione, l'operatore del Team Operations di Flowe inserirà una scrittura manuale in T24, addebitando il conto EUR14320 e accreditando il conto di regolamento 500000000011.

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

16.2 Attività di riconciliazione - verifiche su conto regolamento

Un operatore della Perspective Operations Banking Services e Controls 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 rinvergono 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;

Un operatore del Back-Office Flowe 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).

In questo caso un operatore della Perspective Banking Services e Controls 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 Intesa (conto di regolamento e conto fondi di terzi) e confronto mirror Temenos con relativa sistemazione tramite scritture contabili manuali ed automatiche - verifica del saldo - verifica dei movimenti estratto conto Mirror - coincidenze con le movimentazioni dell'estratto conto di Regolamento presso Intesa Sanpaolo	Manuale	Continuativo	T24 InBiz

17 Attività di riconciliazione - verifiche su conti transitori

Un operatore del Team Operations della Perspective Banking Services e Controls, effettua giornalmente una attività di controllo e monitoraggio di verifica degli aspetti contabili legati al processing del clearing carte.

Come già descritto l'elaborazione del file General Debit File, movimentata i seguenti conti transitori relativi al processo della carta prepagata:

- EUR14314 CAMS Prepaid
- EUR14400 Prepaid Balance
- EUR14420 GDF Unposted Txn
- EUR14320 CAMS Mastercard Payable
- EUR16400 Prepaid Top Up Suspense

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 controllo giornaliero di due conti transitori verificando se sono aperti per importi nuovi rispetto il giorno precedente. I dettagli dei sospesi sono esplicitati in due report generati durante i processi notturni dal Sistema di Core Banking T24:

- EUR14420 report "GDF Lista Transazioni Bloccate".
- EUR14300 report "GDF Exceptions"

Tramite comunicazioni mail l'outsourcer invia le informazioni al Team Operations di Flowe sulla presenza di sospesi ed il risultato delle analisi degli stessi.

Successivamente, all'elaborazione in Temenos del file GLF (General ledger file), l'operatore del Team Operations della Perspective Banking Services e Controls monitora giornalmente tramite apposita sezione T24 "overview dei conti" l'andamento dei saldi dei conti transitori. Qualora il saldo non sia a zero e vi siano delle squadrature, si procede all'opportuna verifica dei transitori per evidenziare il problema che ha generato la squadratura e intervenire per sistemarla.

Il processo di riconciliazione si conclude con l'invio del BIR di pagamento dell'Advisement Carte a Mastercard e con la chiusura manuale dei transitori in T24, addebitando il conto EUR14320 e accreditando il conto di regolamento 500000000011. Entrambe queste ultime operazioni sono effettuate da operatori della perspective Banking Services & Controls

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Controllo saldo del conto Suspense EUR14420 rispetto al saldo del giorno T-1	Manuale	Giornaliera	T24
Controllo saldo del conto Suspense EUR14300 rispetto al saldo del giorno T-1	Manuale	Giornaliera	T24

18 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 del Team Operations 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 del Team Operations procederà a creare manualmente il file di Prima Nota.

L'operatore del Team Operations 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 Flowe e l'ufficio Amministrazione Tecnica New Business di Banca Mediolanum (il Team Operation Flowe di BM invia alla Uo Amm.ne tecnica, tramite file excel, la prima nota, dopo aver disposto la quadratura dei dati tra estratti conto transitori di Temenos e il Core Banking Intesa), 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 PO SAP
Verifica errori di contenuto del file prodotto	Automatico	Continuativo	T24 PO SAP

7. Normativa Interna

- Procedura Operativa 2.05.01 "Onboarding cliente ed apertura conto di pagamento"
- Procedura Operativa 03.13.01 "Procedura operativa di Monitoraggio e Gestione conto ai fini antifrode agita dai clienti"
- Procedura Operativa 1.09.03 "Processo di adeguata verifica, SOS e gestione conto"

8. Normativa Esterna

- Disposizioni di Trasparenza delle operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti". da aggiungere del 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni;
- Decreto legislativo 1° settembre 1993, numero 385. Testo unico delle leggi in materia Bancaria e creditizia;
- Direttiva (UE) 2015/2366 PSD2 – (Payment Services Directive 2);
- Decreto Legislativo 231/2007
- D. Lgs. 218/2017 di Recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.
- D. Lgs. 22/6/2007, n. 109 e successive modifiche ed integrazioni, recante misure per prevenire, contrastare e reprimere il finanziamento del terrorismo internazionale;

- Provvedimento Della Banca d'Italia de 23 luglio 2019, Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica e successive modifiche;