



PROCEDURA OPERATIVA

Pagamenti CBILL

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
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>	<i>5</i>
4.2.2.	<i>Temenos</i>	<i>5</i>
5	PROCESSO DI PAGAMENTO CBILL.....	6
5.1	INSERIMENTO PAGAMENTO CBILL DA APP	6
5.1.1.	<i>Inserimento Pagamento CBILL PagoPA e Aziende Private</i>	<i>6</i>
5.2	RACCOLTA E SPEDIZIONE PAGAMENTI CBILL	7
5.2.1	<i>Analisi Flussi Pagamento CBILL Spediti - PagoPA.....</i>	<i>7</i>
5.2.2	<i>Analisi Flussi Pagamento CBILL Spediti - Aziende Private</i>	<i>8</i>
5.3	QUADRATURA PAGAMENTI CBILL	8
5.3.1	<i>Verifica stato Pagamenti CBILL inseriti - PagoPA.....</i>	<i>8</i>
5.3.2	<i>Verifica stato Pagamenti CBILL inseriti - Aziende Private.....</i>	<i>9</i>
5.4	RICONCILIAZIONE TRANSITORI PAGAMENTI CBILL.....	9
5.4.1	<i>Monitoraggio Conti transitori</i>	<i>10</i>
5.4.2	<i>Attività di riconciliazione - verifiche su conto regolamento</i>	<i>11</i>
5.4.3	<i>Attività di riconciliazione - verifiche su conti transitori</i>	<i>12</i>
5.4.4	<i>Alimentazione verso SAP.....</i>	<i>13</i>
6	NORMATIVA.....	14
6.1	NORMATIVA INTERNA	14
6.2	NORMATIVA ESTERNA.....	14

1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo relativo al pagamento dei Bollettini CBILL 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

3.03.08 PAGAMENTI CBILL

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.
- **SIC:** file di rendicontazione inviato da SIA che riepiloga i movimenti CBILL processati e il relativo stato.
- **Setif:** file interbancario di regolamento prodotto da sia con l'elenco di tutte le operazioni CBILL e ricariche telefoniche.
- **PagoPA:** è il sistema dei pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi in Italia, gestita dall'omonima società pubblica.

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 CBILL, 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 CBILL (PagoPA o Aziende Private);
- 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 ed elabora la messaggistica per il pagamento dei bollettini CBILL verso il fornitore SIA.

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 CBILL.

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 CBILL. Il servizio prevede una fase di validazione dei dati inseriti dagli utenti, superata la quale può essere inserito il pagamento del bollettino CBILL che SIA veicola successivamente verso il circuito.

4 ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ

Di seguito sono indicati i principali attori, coinvolti nel processo di gestione dei Pagamenti CBILL 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 di Happiness and Service* di Flowe, la corretta gestione dell'intero processo di esecuzione della disposizione di pagamento CBILL, 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 di Happiness and Service* di Flowe, la corretta riconciliazione contabile sui conti transitori di contabilità analitica toccati dalle disposizioni di pagamento CBILL;
- supportare, tramite il *team Customer Interaction*, il Cliente (di seguito anche Utente) nelle fasi di gestione di un pagamento di bollettini CBILL, 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 Happiness and Service* di Flowe.

4.2.2. Temenos

Nell'ambito del presente processo il fornitore Temenos mette a disposizione l'applicazione T24 di *Core Banking* adottata da Flowe si occupa di intervenire tempestivamente nella gestione di eventuali anomalie verificatesi durante il processo di pagamento e segnalate dal *team Operations di Happiness and Service* 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 CBILL

Il processo di Pagamento CBILL si compone dei seguenti sotto processi:

1. Inserimento Pagamento CBILL da APP;
2. Raccolta e Spedizione Pagamenti CBILL;
3. Quadratura Pagamenti CBILL;
4. Riconciliazioni Transitori Pagamenti CBILL.

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 CBILL DA APP

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

Il cliente può scegliere tra due modalità di pagamento bollettini CBILL: verso aziende della pubblica amministrazione (PagoPA) oppure verso aziende private.

5.1.1. Inserimento Pagamento CBILL PagoPA e Aziende Private

Il cliente accede all'app Flowe identificandosi tramite *passcode*/dati biometrici. Nella sezione apposita per l'inserimento di un pagamento CBILL inserisce i dati dell'operazione, o manualmente oppure tramite la scannerizzazione del *QR-Code*.

I dati necessari per la corretta gestione dell'operazione sono:

- Azienda/Ente
- Importo

Inseriti i dati il cliente conferma l'ordine di pagamento e l'applicazione, tramite P0, inoltra i dati al modulo *Fastbank* di SIA per eseguire la validazione del bollettino CBILL.

Se il bollettino è correttamente validato dal sistema, l'applicazione T24 inserisce una prenotata in addebito sul conto di pagamento; il cliente visiona in APP la schermata di riepilogo dell'operazione comprensiva delle commissioni applicate e procede alla conferma inserendo il proprio *security code*/dati biometrici.

L'operazione viene quindi registrata dal sistema e segue il *flow* automatico di processamento; il sistema T24 procede all'eliminazione della prenotata e all'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
- esistenza codice azienda	Automatico	Ad Evento	APP Flowe P0 SIA (Fastbank) T24
- correttezza importo bollettino CBILL	Automatico	Ad Evento	APP Flowe P0 SIA (Fastbank) T24

5.2 RACCOLTA E SPEDIZIONE PAGAMENTI CBILL

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

5.2.1 Analisi Flussi Pagamento CBILL Spediti - PagoPA

Nel momento in cui viene inserito un ordine di pagamento CBILL a T0 il conto del cliente viene addebitato e contestualmente viene aperto il conto transitorio dei bollettini CBILL. In data T+1, alle ore 7.30, il sistema T24 di Temenos riceve (tramite P0) il file SIC di rendicontazione creato da SIA e contenente l'elenco di tutti i bollettini CBILL.

Per quanto riguarda i pagamenti CBILL PagoPA (pubbliche amministrazioni), in fase di elaborazione del file, T24 procede ad addebitare il conto transitorio dei CBILL e ad accreditare il conto transitorio dedicato dei CBILL PagoPA.

Alle 9.30 un servizio di T24 procede alla creazione automatica di SCT OUT il cui importo sarà pari al totale dei pagamenti previsti per ogni singolo ente della Pubblica Amministrazione; durante questa ulteriore fase, T24 procede all'addebito del transitorio PagoPA e all'accredito del transitorio SCT OUT.

Si riporta di seguito un esempio del processo descritto, considerando un totale di 300€ di pagamenti CBILL effettuati dai clienti, di cui 200 euro PagoPA in 4 differenti bollettini (100 euro verso il comune di Milano, 50 euro verso il comune di Roma e 50 euro verso l'INPS):

- all'elaborazione del SIC alle 7.30 vengono movimentati 200 euro dal transitorio CBILL al transitorio CIBILL PagoPA;
- all'elaborazione del servizio automatico di T24 alle 9.30 vengono prodotti 3 bonifici uno per ogni ente destinatario di un pagamento (un SCT di 100 euro verso il comune di Milano, 1 di 50 euro verso quello di Roma e un altro di 50 euro verso l'INPS); contestualmente viene chiuso il transitorio CBILL PagoPA e aperto il transitorio SCT OUT;
- al *cutoff* delle ore 16.00 i tre bonifici vengono spediti come da normale processo dei pagamenti SCT, chiudendo il transitorio SCTOUT.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica corretta ricezione file SIC nella cartella condivisa con SIA e visibile in WINSCP	Manuale	1 volta al giorno alle ore 10:30	T24 WinSCP

5.2.2 Analisi Flussi Pagamento CBILL Spediti - Aziende Private

Nel momento in cui viene inserito un ordine di pagamento CBILL a T0 il conto del cliente viene addebitato e contestualmente viene aperto il conto transitorio dei bollettini CBILL.

In data T+1, alle ore 7.30 il sistema T24 di Temenos riceve (tramite P0) il file SIC di rendicontazione creato da SIA e contenente l'elenco di tutti i bollettini CBILL. Durante questa elaborazione viene addebitato il conto transitorio dei bollettini CBILL (per la sola quota parte di importo dei bollettini CBILL indirizzati ad aziende private) e accreditato il conto *mirror* (Nostro di Regolamento).

Alle ore 14.30 di T+1, SIA elabora il file SETIF (file interbancario contenente tutte le operazioni CBILL e ricariche telefoniche) e lo invia ad Intesa Sanpaolo alle ore 18.00. Intesa Sanpaolo procede con l'elaborazione del file, selezionando le sole transazioni in carico a FLOWE ed eseguendo direttamente l'addebito sul conto di Regolamento che Flowe ha presso Intesa Sanpaolo, chiudendo di fatto il giro contabile.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
- Verifica corretta ricezione file SIC nella cartella condivisa con SIA e visibile in WINSCP	Manuale	1 volta al giorno alle ore 10:30	T24 WinSCP
- Verifica corretta elaborazione del SETIF da parte di Intesa Sanpaolo tramite analisi dell'addebito sul conto di regolamento	Manuale	1 volta al giorno alle ore 18	T24 WinSCP InBiz

5.3 QUADRATURA PAGAMENTI CBILL

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 CBILL.

5.3.1 Verifica stato Pagamenti CBILL inseriti - PagoPA

Il processo di quadratura dei pagamenti CBILL PagoPA viene effettuato nella giornata T+1 rispetto alla data T di pagamento; un operatore dell'*outsourcer* del *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum recupera tramite apposite query in T24 il saldo di chiusura del conto transitorio CBILL e il saldo operativo del conto transitorio CBILL PagoPA e lo comunica agli operatori del *Team*

Operations di Happiness and Service di Flowe. L'operatore *Operations* effettua *query* specifiche nel sistema T24 e verifica che gli addebiti eseguiti a T0 sui conti dei clienti trovino corrispondenza.

Oltre a questo primo step di quadratura, sempre un operatore del *team Operations di Happiness and Service* di Flowe avente poteri di accesso al servizio di *Core Banking InBiz* di Intesa Sanpaolo, effettua la verifica del corretto addebito dei bonifici indirizzati alle pubbliche amministrazioni sul conto di regolamento, accertandosi che gli importi corrispondano al totale dei movimenti del transitorio CBILL PagoPA della giornata.

Nel caso di verifiche delle squadrature, l'operatore *Operations di Happiness and Service* di Flowe procede con l'apertura di una segnalazione ai fornitori (SIA e Temenos) tramite apposito applicativo di servizio di *ticketing*.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica movimenti transitori CBILL / CBILL PagoPA e contestuale verifica della creazione delle transazioni di bonifico	Manuale	Una volta al giorno alle 10:30	T24

5.3.2 Verifica stato Pagamenti CBILL inseriti - Aziende Private

Il processo di quadratura per i pagamenti CBILL relativi ad aziende private, a differenza dei pagamenti CBILL PagoPA, viene effettuato in data T+2 rispetto alla data di pagamento T.

Il processo di pagamento di bollettini CBILL relativi ad aziende private, si conclude con l'elaborazione del *Setif* da parte di Intesa Sanpaolo in data T+1 rispetto al pagamento effettuato in data T; alle 14.30 di T+2, un operatore *Operation* della *Perspective Happiness and Service* di Flowe abilitato all'accesso al *core banking In Biz* di Intesa Sanpaolo, verifica che l'addebito effettuato in automatico sul conto di regolamento (successivamente all'elaborazione del *Setif*), sia corrispondente in termini di importo all'addebito registrato sul *mirror* del conto di regolamento in T24 (dato recuperato da apposita sezione di T24).

Nel caso si verificano squadrature, l'operatore del *team Operations di Happiness and Service* di Flowe procede con l'apertura di una segnalazione ai fornitori SIA, Temenos, Agency Services di Intesa San Paolo) tramite apposito applicativo di servizio di *ticketing*.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica riconciliazione tra movimento di Flowe in T24 e movimento regolamento presso Intesa	Manuale	Una volta al giorno alle 18	T24 InBiz

5.4 RICONCILIAZIONE TRANSITORI PAGAMENTI CBILL

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 pagamenti CBILL.

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 CBILL è importante specificare che le scritture contabili effettuate sul conto di regolamento di Intesa Sanpaolo dall'elaborazione del file *Setif* inviato da SIA, corrispondono all'ammontare complessivo dei movimenti regolati.

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 SCT disposti dai clienti, 50 PagoPA e 50 per aziende private, 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 CBILL corrispondente con 100 scritture contabili in avere da 10 euro;
- il transitorio sarà chiuso con due movimenti in dare:
 - 1) un movimento in dare pari al totale di 500 euro relativi ai bollettini CBILL PagoPA, che aprirà in avere con un movimento di pari importo il conto transitorio dedicato per i bollettini di questa tipologia; questo transitorio sarà chiuso con un movimento dare di 500 euro che aprirà il transitorio degli SCT in uscita di pari importo, durante l'elaborazione che T24 effettuerà per processare gli SCT di pagamento alle pubbliche amministrazioni corrispondenti
 - 2) un movimento in dare pari al totale di 500 euro relativi ai bollettini CBILL aziende private, che aprirà in avere con un movimento di pari importo il conto *mirror* di regolamento.

Alla luce del modello contabile descritto, l'attività di riconciliazione dei conti inizia con l'esecuzione di un semplice monitoraggio predisposto dagli *outsourcer* del *team Operations Flowe*

di Banca Mediolanum; un operatore effettua quotidianamente il *download* degli estratti conto dei conti transitori interni alla procedura Temenos dei vari prodotti principali (tra cui i bollettini) tramite apposita sezione in T24.

Per la movimentazione dei bollettini i conti verificati sono:

EUR144300001 (Transitorio Bollettini - dove transitano i movimenti dei bollettini in uscita, siano essi CBILL privati oppure PagoPa)

EUR144350001 (conto transitorio per i soli PagoPa da cui vengono eseguiti i bonifici verso le singole pubbliche amministrazioni)

EUR140100001 (transitorio bonifici in uscita, da cui transitano i bonifici verso le pubbliche amministrazioni per i pagamenti dei bollettini CBILL PagoPA)

500000000011 (*Mirror* Nostro Regolamento - su cui è replicata l'operatività del conto di Regolamento presso Intesa San Paolo)

Gli operatori dell'*outsourcer* 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 - verifica del saldo - verifica della presenza di eventuali sospesi	Manuale	Continuativo	T24

5.4.2 Attività di riconciliazione - verifiche su conto regolamento

Un operatore *Operations* di *Happiness and Service* di Flowe 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;
- 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 del *Team Operations Happiness and Service* di Flowe 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

I conti transitori dedicati alla gestione dei bollettini CBILL sono EUR144300001, EUR144350001 e EUR140100001.

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 approfondite 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 *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 CBILL, nella gestione delle squadrature contabili, possiamo distinguere solamente il caso per cui si verificano anomalie su transazioni la cui sistemazione a livello di stato non determina una scrittura automatica: in questo caso un operatore *Operations di Happiness and Service* di Flowe procederà alle scritture manuali sui conti transitori e sui conti *mirror* banca al fine di chiudere il sospeso.

Tramite apposita funzione sul core banking T24, l'operatore avrà modo di inserire partita e contropartita creando un addebito/accredito manuale sui conti in cui si è verificato il sospeso. 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 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*.

Per le attività di riconciliazione che evidenziano un saldo aperto è predisposto manualmente dall'*outsourcer Operations Flowe* di Banca Mediolanum un apposito file excel con le schede di riconciliazione che presentano appunto la squadratura. Tramite comunicazioni *mail* l'*outsourcer 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 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 PO 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 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 vigilanza 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.*