



## **PROCEDURA OPERATIVA**

### **Pagamenti SCT**

Procedura emessa il 30/09/2021

Owner della procedura: Perspective Happiness and Services

<b>1</b>	<b>OBIETTIVO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
1.1.	AMBITO DI APPLICAZIONE .....	3
1.2.	AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO .....	3
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONI.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROCESSO .....</b>	<b>4</b>
3.1.	PLATFORM - POWER PLATFORM - P0 (PZERO).....	4
3.2.	APP FLOWE.....	5
3.3.	SISTEMA DI CORE BANKING - T24.....	5
3.4.	INBIZ - CORE BANKING INTESA SANPAOLO.....	5
3.5.	FAN BASE .....	5
3.6.	GESTIONALE CARTE - SIA CRISTAL GATE (GUI).....	5
3.7.	POWERBI.....	6
<b>4</b>	<b>ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ.....</b>	<b>6</b>
4.1.	PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE .....	6
4.2.	OUTSOURCERS .....	6
4.2.1.	Banca Mediolanum .....	6
4.2.2.	Temenos.....	7
<b>5</b>	<b>PROCESSO DI PAGAMENTI SCT .....</b>	<b>8</b>
5.1	INSERIMENTO SCT.....	8
5.1.1.	Inserimento SCT OUT da APP (Automatico) .....	8
5.1.2.	Inserimento SCT OUT da T24 (Manuale).....	9
5.1.3.	Inserimento SCT OUT Programmato da APP.....	10
5.1.4.	Inserimento SCT OUT da processo estinzioni .....	11
5.2	QUADRATURA SCT .....	12
5.2.1.	Quadratura SCT OUT .....	12
5.2.2.	Quadratura SCT OUT - Sistemazione anomalie sanabili manualmente .....	13
5.2.3	Quadratura SCT OUT - Sistemazione anomalie sanabili con intervento fornitore ....	14
5.2.4	Verifica SCT Programmati.....	14
5.3	RACCOLTA E SPEDIZIONE SCT .....	15
5.3.1	Analisi SCT OUT .....	15
5.3.2	Analisi SCT OUT verifica elaborazione bulk.....	16
5.3.3	Analisi SCT OUT - quadratura conti per verifica elaborazione.....	17
5.4	RICEZIONE SCT .....	17
5.4.1	Analisi SCT IN - verifica ricezione bulk .....	17
5.4.2	Analisi SCT IN - Verifica elaborazione bulk.....	18
5.4.3	Analisi SCT IN - verifiche scarti movimenti .....	18

5.4.4	<i>Analisi SCT IN - quadratura conti per verifica elaborazione</i> .....	20
5.5	GESTIONE STORNI .....	21
5.5.1	<i>Gestione storno SCT OUT</i> .....	21
5.5.2	<i>Gestione storno SCT IN</i> .....	21
5.6	GESTIONE RICHIAMI .....	22
5.6.1	<i>Gestione Richiami SCT Spediti - richiesta cliente</i> .....	22
5.6.2	<i>Gestione Richiami SCT Spediti - iniziativa d'ufficio Flowe</i> .....	23
5.6.3	<i>Gestione Richiami su SCT Ricevuti - richiesta cliente</i> .....	24
5.6.4	<i>Gestione Richiami su SCT Ricevuti - segnalazione frode</i> .....	25
5.7	RICONCILIAZIONE TRANSITORI SCT .....	26
5.7.1	<i>Monitoraggio Conti transitori</i> .....	26
5.7.2	<i>Attività di riconciliazione - verifiche su conto regolamento</i> .....	28
5.7.3	<i>Attività di riconciliazione - verifiche su conti transitori</i> .....	28
5.7.4	<i>Alimentazione verso SAP</i> .....	30
<b>6</b>	<b>NORMATIVA</b> .....	<b>31</b>
6.1	NORMATIVA INTERNA .....	31
6.2	NORMATIVA ESTERNA .....	31

## 1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo relativo ai pagamenti Sepa Credit Transfer (c.d. SCT) effettuati o ricevuti 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

##### 3.03.01 PAGAMENTI SCT

### 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:

- **SCT (Sepa Credit Transfer):** è lo strumento di pagamento che ha sostituito il tradizionale bonifico nazionale e transfrontaliero all'interno dei paesi dell'area SEPA.
- **SEPA (Single Euro Payments Area):** ovvero Area Unica dei Pagamenti in Euro, è l'area in cui il cittadino, l'impresa, la Pubblica Amministrazione e ogni altro operatore economico possono effettuare e ricevere pagamenti in euro secondo regole, procedure operative e prassi di mercato uniformi.
- **Storno:** Operazione volta a rettificare parzialmente o totalmente una scrittura erroneamente accolta in un conto.
- **SWIFT:** Messaggio che segue il formato o lo schema utilizzato per inviare messaggi agli istituti finanziari sulla rete SWIFT (una rete sicura che permette a più di 10000 istituti finanziari in 212 diversi Paesi di inviare e ricevere informazioni riguardo transazioni finanziarie).
- **BULK:** indica il file predisposto per la spedizione interbancaria che racchiude più disposizioni SCT al suo interno.
- **Cut Off:** è l'orario fissato dall'Istituto entro il quale l'ordine di effettuare un SCT si considera ricevuto nella stessa giornata. Per quelli che superano tale soglia, invece, l'ordine di effettuare un bonifico si considera ricevuto il giorno successivo.
- **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.

## 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 SCT, 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 disposizioni di pagamento SCT (anche programmabili) e la relativa autorizzazione;
- 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 scambia messaggi interbancari con le altre banche / istituti di pagamento per le comunicazioni di addebito, accredito, richiamo e storno pagamento.

### 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 pagamenti SCT.

### 3.6. GESTIONALE CARTE - SIA CRISTAL GATE (GUI)

---

Flowe si avvale della piattaforma di card management SIA CRISTAL GATE (di seguito indicato come GUI), fornita da SIA per la gestione delle carte di pagamento, che integra l'algoritmo antifrode Falcon (di seguito Algoritmo Antifrode Carte) dedicato alle intercettazioni di potenziali frodi tramite l'utilizzo di carte. Nell'ambito del processo in oggetto, il Gestionale Carte è utilizzato

dagli operatori Flowe per verificare la presenza di eventuali blocchi sulle carte di pagamento a fronte di una frode accertata.

### 3.7. POWERBI

---

Flowe si avvale dell'applicazione Microsoft PowerBI per trasformare le fonti di dati in formati differenti e interattivi.

## 4 ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ

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

### 4.1. PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE

---

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

- assicurare, tramite il *team Operations*, la corretta gestione dell'intero processo di esecuzione della disposizione di pagamento SCT, dal suo inserimento al regolamento in rete, 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 SCT;
- supportare, tramite il *team Customer Interaction*, il Cliente (di seguito anche Utente) nelle fasi di disposizione di un pagamento SCT o nelle successive fasi di gestione qualora si riscontrassero anomalie di esecuzione del pagamento stesso, tramite le funzioni presenti all'interno dell'App Flowe (*Chatbot* e *web chat*);
- per il tramite del *team Account Monitoring & Fraud Management*, gestire le attività di richiamo degli SCT ricevuti da altro intermediario in caso di frodi.

### 4.2. OUTSOURCERS

---

#### 4.2.1. Banca Mediolanum<sup>1 2</sup>

Nell'ambito del presente processo Banca Mediolanum attraverso il *Team Operations Flowe* del Settore *Product Operations* si occupa di:

- effettuare una verifica di congruenza tra l'importo delle *bulk* lavorate (sia in spedizione che in ricezione) e il relativo importo di accredito/addebito sul conto di regolamento Flowe presso ISP;
- verificare gli eventuali stati anomali relativi agli SCT in ingresso all'interno di una apposita coda scarti (di seguito coda di riparazione) disponibile sull'applicazione T24 di Temenos;

---

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

<sup>2</sup> Le attività di seguito riportate saranno esternalizzate al *team operations flowe* entro la chiusura del primo semestre 2022

- inoltrare quotidianamente al *Team Operations Flowe* gli estratti conto dei transitori SCT estratti da apposita sezione T24;
- effettuare la verifica preliminare sulla riconciliazione tra il conto di regolamento aperto in ISP e il conto specchio di T24 e notificare eventuali squadrature al *team Operations* di Flowe.

#### 4.2.2. *Temenos*

Nell'ambito del seguente processo, il fornitore Temenos, a fronte di aperture di ticket da parte del *team operations* della *Perspective Happiness and Service* di Flowe, si occupa di:

- Effettuare le forzature per il ripristino di stati transazioni anomali
- Intervenire per la rielaborazione dei flussi di spedizione/ricezione SCT qualora si verificano problematiche nei processi di elaborazione.



## 5 PROCESSO DI PAGAMENTI SCT

Il processo di Pagamenti SCT si compone dei seguenti sottoprocessi:

1. Inserimento SCT;
2. Quadratura SCT OUT;
3. Raccolta e Spedizione SCT;
4. Ricezione SCT;
5. Gestione Storni;
6. Gestione Richiami;
7. Riconciliazioni Transitori SCT.

Per ciascun sottoprocesso, 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 SCT

---

E' la fase iniziale del processo di inserimento di una disposizione SCT, che può essere effettuata da APP (dal cliente) o da applicativo di *Core Banking T24* (dall'operatore).

#### 5.1.1. Inserimento SCT OUT da APP (Automatico)

Il cliente accede all'applicazione identificandosi tramite *passcode*/dati biometrici. Nella sezione apposita per l'inserimento del bonifico (cash out/bonifico) inserisce i dati dell'operazione:

- intestatario
- codice IBAN
- causale
- importo
- data addebito

Visionata la schermata di riepilogo, l'applicazione richiede tramite apposita schermata che la stessa venga confermata inserendo il proprio security code/dati biometrici.

L'operazione viene quindi registrata dal sistema e segue il flow automatico di processamento.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<b>Verifiche bloccanti:</b> L' IBAN del beneficiario deve essere un IBAN formalmente corretto	Automatico	Continuativo	APP Flowe P0 T24
Il BIC estrapolato dall'IBAN del beneficiario deve essere relativo ad una banca operante e raggiungibile nell'area SEPA	Automatico	Continuativo	APP Flowe P0; T24
Il saldo del cliente Flowe deve essere capiente affinché l'SCT possa essere addebitato	Automatico	Continuativo	APP Flowe P0 T24
Il <i>passcode</i> inserito deve essere corretto	Automatico	Continuativo	APP Flowe P0
Il <i>security code</i> inserito deve essere corretto	Automatico	Continuativo	APP Flowe P0
I dati biometrici devono corrispondere a quelli registrati sullo <i>smartphone</i>	Automatico	Continuativo	APP Flowe P0

#### 5.1.2. Inserimento SCT OUT da T24 (Manuale)

Per casistiche eccezionali (es. scenario di indisponibilità dell'applicazione) è possibile ricevere la richiesta del bonifico tramite il *Customer Interaction*.

Il cliente si mette in comunicazione tramite *chat* con il servizio di *Customer Interaction*. L'identificazione dello stesso avviene tramite l'accesso in applicazione (mediante inserimento *passcode*/riconoscimento biometrico).

L'operatore del *team Customer Interaction* raccoglie i dati della dispositiva (beneficiario, iban, causale ed importo e data di addebito) e procede con l'invio di una notifica "out of band" che il cliente conferma direttamente in app. La notifica è parlante e riepiloga i dati dell'operazione. La conferma avviene tramite inserimento *security code*/dati biometrici.

La disposizione confermata dal cliente viene inoltrata tramite claim (istanza) al *team Operations di Happiness and Service* che procede con l'inserimento nel sistema di *core banking T24*.

L'operatore del *team Operations di Happiness and Service* che ha in carico il claim procede tramite la sezione apposita in T24 ad inserire tutti i dati dell'operazione e registrarne la richiesta di esecuzione.

Per processare l'operazione è necessaria l'autorizzazione da parte di un operatore diverso da quello che ha inserito a sistema l'operazione (logica *4eyes*). Pertanto, un secondo *user Operations*, avente adeguati poteri autorizzativi, confermerà la disposizione.

Il pagamento quindi entrerà nel *flow* di processamento e al *cutoff* verrà spedito in rete interbancaria. Il *claim* è chiuso e l'operatore del *Customer Interaction* confermerà al cliente l'effettiva esecuzione dell'operazione tramite notifica in app o sms (in base agli accordi presi con il cliente).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<b>Verifiche manuali bloccanti:</b> Al momento della richiesta del cliente l'operatore di Customer Interaction verifica la posizione manualmente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- saldo capiente</li> <li>- conto di pagamento attivo</li> <li>- presenza di eventuali blocchi conto di pagamento</li> <li>- data addebito non festivo</li> </ul>	Manuale	Continuativo	T24
<b>Verifiche automatiche bloccanti:</b> L' IBAN del beneficiario deve essere un IBAN formalmente corretto	Automatico	Continuativo	T24
Il BIC estrapolato dall'IBAN del beneficiario deve essere relativo ad una banca operante e raggiungibile nell'area SEPA	Automatico	Continuativo	T24
Il saldo del cliente Flowe deve essere capiente affinché l'SCT possa essere addebitato	Automatico	Continuativo	T24
L'operatore <i>Operations</i> che inserisce l'operazione non deve essere lo stesso che la autorizza	Automatico	Continuativo	T24
Per autorizzare un'operazione il sistema verifica che l'utente sia profilato come utente abilitato all'approvazione.	Automatico	Continuativo	T24
Il secondo operatore (che autorizza l'operazione) verifica la correttezza dei dati inseriti dal primo operatore.	Manuale	Continuativo	T24

### 5.1.3. Inserimento SCT OUT Programmato da APP

Il cliente può disporre in app bonifici programmati (con data futura) di tipo c.d. *One Shot* (unica disposizione in data futura). Il cliente accede all'applicazione identificandosi tramite *passcode*/dati biometrici. Nella sezione apposita per l'inserimento del bonifico (*cash out*/bonifico) inserisce i dati dell'operazione:

- intestatario
- codice IBAN
- causale
- importo
- data addebito (futura - se la data è festiva, il sistema propone in fase di riepilogo dell'operazione la prima data lavorativa utile).

Per quest'ultimo dato al cliente è sufficiente inserire una data addebito futura per impostare il bonifico come programmato. Nel momento in cui il cliente seleziona la data può selezionarne una indipendentemente che sia festiva o meno. L'applicazione, quindi, inoltra i dati dell'operazione al sistema di *core banking* che restituisce all'app la prima data utile da apporre nel riepilogo. Se la data infatti non è lavorativa, verrà inserita nel riepilogo la prima data utile successiva a quella

selezionata dal cliente. In questo modo il cliente può visionare la data corretta di addebito dell'operazione e a sua volta confermarla.

Visionata la schermata di riepilogo, l'applicazione richiede conferma dell'operazione inserendo il proprio *security code*/dati biometrici.

L'operazione viene quindi registrata dal sistema e segue il flow automatico di processamento.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<b>Verifiche bloccanti:</b> L' IBAN del beneficiario deve essere un IBAN formalmente corretto	Automatico	Continuativo	APP Flowe P0 T24
Il BIC estrapolato dall'IBAN del beneficiario deve essere relativo ad una banca operante e raggiungibile nell'area SEPA.	Automatico	Continuativo	APP Flowe P0 T24
Il saldo del cliente Flowe deve essere capiente affinché l'SCT possa essere addebitato.	Automatico	Continuativo	APP Flowe P0 T24
Il <i>passcode</i> inserito deve essere corretto	Automatico	Continuativo	APP Flowe P0
Il <i>security code</i> inserito deve essere corretto	Automatico	Continuativo	APP Flowe P0
I dati biometrici devono corrispondere a quelli registrati sullo <i>smartphone</i>	Automatico	Continuativo	APP Flowe P0
Il sistema verifica automaticamente se la data inserita sia festiva o meno. In caso di data non lavorativa il sistema modifica la data dell'operazione, apponendo la prima data utile per l'addebito successiva rispetto a quella selezionata dal cliente.	Automatico	Continuativo	APP Flowe P0 T24

#### 5.1.4. Inserimento SCT OUT da processo estinzioni

All'interno del processo di estinzione del conto di pagamento, all'atto di chiusura del conto è prevista l'esecuzione di un bonifico verso le coordinate fornite dal cliente in fase di richiesta di chiusura conto o, se la chiusura è effettuata su iniziativa della società (es. chiusure di ufficio legate a segnalazioni AML o uso improprio del conto di pagamento), sulla base degli accordi presi con lo stesso cliente.

Nella fase di esecuzione, viene eseguito il controllo automatico sulla correttezza formale dei dati dell'operazione.

L'operazione di bonifico è registrata manualmente da un operatore del *team Operations* di *Happiness and Service* di Flowe in T24 che automaticamente registra a t+1 l'operazione nel *flow* dei bonifici in fase di esecuzione (flusso della mattina di t+1).

La lavorazione di questi bonifici è monitorata all'interno della normale procedura di monitoraggio delle operazioni SCT in uscita.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<b>Verifica bloccante:</b> Verifica che il beneficiario della disposizione sia il medesimo dell'intestazione del conto in estinzione	Automatico	Ad evento	T24
Tipo valuta dell'operazione (possibile solo in €)	Automatico	Ad evento	T24
Importo bonifico pari al saldo residuo del conto in estinzione	Automatico	Ad evento	T24
L' IBAN del beneficiario deve essere un IBAN formalmente corretto	Automatico	Ad evento	T24
Il BIC estrapolato dall'IBAN del beneficiario deve essere relativo ad una banca operante e raggiungibile nell'area SEPA.	Automatico	Ad evento	T24
Verifica di coerenza sull'IBAN beneficiario tra quello richiesto dal cliente per l'estinzione e quello riportato nella disposizione	Automatico	Ad evento	T24

## 5.2 QUADRATURA SCT

La quadratura SCT rappresenta la fase del processo che permette di confermare la correttezza delle disposizioni SCT inserite dal cliente e la gestione di eventuali anomalie di esecuzione.

### 5.2.1. Quadratura SCT OUT

Gli SCT in uscita sono monitorati sul Sistema di *Core Banking* dagli operatori del *team Operations di Happiness and Service* di Flowe i quali dovranno garantire la corretta elaborazione, eventualmente correggendoli manualmente nel caso l'elaborazione si dovesse interrompere per motivi di natura tecnica.

Le finestre di disposizione degli SCT, secondo le norme contrattuali, sono di regola così suddivise:

- gli SCT inseriti dal cliente entro le ore 16 della giornata operativa (T) sono processati inderogabilmente con regolamento pari a T+1;
- gli SCT inseriti dal cliente tra le ore 16 e le ore 23 della giornata operativa (T) sono processati con regolamento pari a T+1;
- gli SCT inseriti dopo le 23 della giornata operativa (T) sono processati con regolamento pari a T+2.

Se la disposizione non presenta anomalie assume uno stato valido per il corretto regolamento e la disposizione viene eseguita.

E' possibile però che in fase di esecuzione del flusso dei bonifici in uscita si verifichino alcune anomalie tecniche, riscontrate automaticamente dal sistema T24 che blocca il flusso automatico di processamento della disposizione inserita dal cliente.

Se la disposizione presenta una anomalia è scartata dal normale flusso di lavorazione e viene posta automaticamente all'interno di una apposita coda di riparazione, assumendo uno status code specifico che permette all'operatore del *team Operations di Happiness and Service* di Flowe di distinguere tra due casistiche:

- disposizioni la cui anomalia è sanabile manualmente dall'operatore (con la risottomissione o la definitiva cancellazione dell'operazione);
- disposizioni che richiedono un intervento del fornitore (Temenos) per la soluzione dell'anomalia.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<b>Verifica bloccante operazioni non eseguibili per errori tecnici</b> - presenza di blocchi sul conto	Automatico	Continuativo	T24
<b>Verifica manuale monitoraggio presenza coda di riparazione</b> - estrazione manuale delle transazioni all'interno della coda di riparazione - verifica della descrizione del messaggio di errore	Manuale	3 volte al giorno: ore 9:00 - 14:30 - 18:00	T24

#### 5.2.2. Quadratura SCT OUT - Sistemazione anomalie sanabili manualmente

Giornalmente l'operatore del *team Operations* di *Happiness and Service* di Flowe monitora la coda di riparazione individuando i casi per i quali è possibile sanare l'anomalia manualmente (ad esempio per conto bloccato), effettua la sistemazione della disposizione e permette lo scodamento della stessa per il corretto regolamento. Sono distinte di seguito tre casistiche di trattamento delle disposizioni bloccate all'interno della coda di riparazione:

- 1) se il bonifico è inserito entro le 16 del giorno T e l'anomalia viene sanata entro la data operativa T, il bonifico viene correttamente processato con regolamento T+1; qualora invece l'anomalia non sia sanabile nella giornata T, non potendo garantire il regolamento a T+1 (come contrattualmente definito), si procede allo storno della disposizione con successivo contatto del cliente. La cancellazione dell'operazione viene eseguita direttamente nella coda di riparazione, determinando l'uscita del pagamento dalla coda di riparazione. L'operazione di cancellazione necessita dell'autorizzazione di un secondo operatore del *team Operations* di *Happiness and Service* di Flowe diverso dal precedente e dotato di adeguati poteri autorizzativi. Al fine del corretto allineamento dei movimenti sulla posizione del cliente in APP, l'operatore del *team Operations* di *Happiness and Service* di Flowe, richiede al fornitore l'intervento per la cancellazione della disposizione tra i movimenti del cliente in APP3.

L'operatore del *team Operations* di *Happiness and Service* di Flowe, infine, crea sulla posizione del cliente all'interno del sistema di CRM (fanbase) un *claim* (istanza), in modo da permettere all'operatore *Customer Interaction* di comunicare quanto accaduto al cliente (tramite invio sms, notifica o contatto diretto).

- 2) se il bonifico è inserito tra le 16 e le 23 del giorno T, si procede di norma con il tentativo della risoluzione dell'anomalia entro la data operativa T al fine di garantire la data regolamento T+1. Tuttavia, stante le norme contrattuali, è possibile risolvere l'anomalia anche nel corso della giornata operativa T+1 e procedere al regolamento della disposizione a T+2. In quest'ultimo caso, un operatore del *team Operations* di *Happiness and Service* di Flowe procede ad aggiornare sul sistema T24 le condizioni del pagamento (stato e data regolamento)

<sup>3</sup> Alla data del presente documento è in corso lo sviluppo e il rilascio di un TOOL che permetta all'operatore del *team Operations* di effettuare in autonomia l'operazione di cancellazione senza ingaggio del fornitore.

in modo che possa essere processato regolarmente. Trattandosi di una operazione inserita con disposizione manuale dal *team Operations* di *Happiness and Service* di Flowe, un secondo operatore diverso dal precedente procederà all'autorizzazione dell'operazione.

- 3) se il bonifico è inserito dopo le 23 del giorno T, si procederà alla lavorazione della anomalia nel corso della giornata operativa T+1 (secondo le norme contrattuali le operazioni inserite dopo le ore 23 possono essere regolate anche a T+2).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Monitoraggio presenza coda di riparazione	Manuale	3 volte al giorno: ore 9:00 - 14:30 - 18:00	T24

### 5.2.3 Quadratura SCT OUT - Sistemazione anomalie sanabili con intervento fornitore

Giornalmente l'operatore del *team Operations* di *Happiness and Service* di Flowe monitora la coda di riparazione individuando i casi per i quali non è possibile intervenire manualmente con la riparazione dell'anomalia, e procede con l'apertura di un ticket al fornitore Temenos tramite apposito servizio di *ticketing*.

Nella lavorazione e risoluzione delle anomalie segnalate al fornitore devono essere garantite le medesime tempistiche di risoluzione illustrate al paragrafo precedente, per garantire il regolamento delle operazioni come da norme contrattuali citate. Nel caso in cui il fornitore non riesca a risolvere l'anomalia segnalata nelle tempistiche stabilite effettuerà una segnalazione all'operatore del *team Operations* di *Happiness and Service* di Flowe il quale procederà ad aprire un'istanza (*claim*) sulla posizione del cliente e permettere all'operatore *Customer Interaction* di comunicare quanto accaduto al cliente (tramite invio sms, notifica o contatto diretto).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Monitoraggio presenza coda di riparazione	Manuale	3 volte al giorno: ore 9:00 - 14:30 - 18:00	T24

### 5.2.4 Verifica SCT Programmati

Per gli SCT programmati, alla data prestabilita di esecuzione dell'operazione di bonifico il sistema di core banking T24 effettua una verifica automatica della capienza del conto e della presenza dei fondi necessari per l'esecuzione del bonifico. Nel caso in cui l'esito del controllo automatico abbia esito negativo, ovvero il conto risulti non capiente il sistema T24 effettua uno "scarto" della transazione dalla coda di esecuzione, alimentando una apposita coda di riparazione che necessita di un intervento manuale da parte di un operatore.

Giornalmente un operatore del *team Operations di Happiness and Service* di Flowe monitora in T24 la presenza delle operazioni scartate per insufficienza di fondi, presente nell'apposita sezione di T24 e procede con la lavorazione della singola transazione, per determinarne la risottomissione o la definitiva cancellazione.

L'operatore quindi crea sulla posizione del cliente all'interno del sistema di CRM (*fanbase*) un *claim* (istanza) al *Customer Interaction* in modo che lo stesso possa contattare il cliente per decidere l'operazione da eseguire.

L'operatore del *Customer Interaction* che ha in carico la pratica inoltra al cliente una richiesta di contatto tramite SMS e/o notifica in app al fine di poter chiedere al cliente se preferisce ricaricare il conto e portare a termine il bonifico, oppure preferisce la cancellazione dell'operazione di bonifico.

A seguito di contatto con il cliente si possono verificare due casistiche:

- 1) il cliente ricarica il conto: l'operatore di *Customer Interaction* fornisce il *feedback* ricevuto dal cliente all'interno del claim relativo. L'operatore del *team Operations* monitora il conto e, appurata l'esecuzione della ricarica, effettua lo sblocco dell'operazione in T24 per la successiva risottomissione dell'operazione. Un secondo operatore avente poteri autorizzativi procede a confermare l'esecuzione del bonifico. Riparata la transazione il flusso prosegue nel normale processo di esecuzione;
- 2) il cliente non risponde alla richiesta di contatto oppure nega la volontà di proseguire nell'operazione oppure non esegue nei tempi concordati (entro il *cutoff* serale delle 23) la ricarica del conto di pagamento: l'operatore di *Customer Interaction* fornisce il *feedback* ricevuto dal cliente all'interno del claim relativo. L'operatore del *team Operations di Happiness and Service* di Flowe procede con la cancellazione dell'operazione. Un secondo operatore avente poteri autorizzativi conferma la cancellazione.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Capienza del conto	Automatico	Continuativo	T24
Monitoraggio presenza coda di riparazione	Manuale	Giornaliero	T24

### 5.3 RACCOLTA E SPEDIZIONE SCT

Rappresenta la sequenza di attività che permettono la verifica finale delle disposizioni per il corretto invio degli SCT in rete interbancaria.

#### 5.3.1 Analisi SCT OUT

Terminata la fase di quadratura, tutti gli SCT raccolti in data T che devono essere processati con data regolamento T+1, vengono elaborati dal sistema Temenos per la generazione della così detta bulk, ovvero il file in formato XML SEPA Compliance per la spedizione a SIA.

Un operatore *Operations di Happiness and Service* di Flowe tramite specifica sezione dell'applicazione T24, procede a verificare la corretta generazione del file *bulk* in prossimità del *cutoff* di spedizione. La sezione di T24 evidenzia:



- data e ora della creazione del file
- nome del file
- stato di elaborazione del file

Qualora si riscontrino anomalie nella mancata generazione del file, l'operatore del *team Operations di Happiness and Service* di Flowe può:

- 1) procedere alla risoluzione in autonomia (nel caso di errori dovuti a parametrizzazioni di sistema), impostando apposite variazioni sulle tabelle di sistema T24 con apposito ruolo amministrativo. Un secondo operatore avente poteri autorizzativi effettua l'autorizzazione di secondo livello per rendere effettive le variazioni;
- 2) aprire un ticket al fornitore Temenos tramite apposito servizio di ticketing nel caso di problematiche tecniche di sistema, al fine di richiedere gli opportuni interventi per la corretta risoluzione dell'anomalia.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Data e ora di creazione devono essere coincidenti con l'orario di cutoff	Manuale	2 volte al giorno: ore 14:30 e 18:00	T24
Nome del file deve corrispondere alla <i>naming convention</i> prevista	Manuale	2 volte al giorno: ore 14:30 e 18:00	T24
Lo stato di elaborazione del file deve indicare il corretto processamento dello stesso	Manuale	2 volte al giorno: ore 14:30 e 18:00	T24

### 5.3.2 Analisi SCT OUT verifica elaborazione bulk

Giornalmente l'operatore *Operations Flowe* di Banca Mediolanum verifica che il file delle *bulk* venga correttamente elaborato dal sistema Temenos e instradato nel canale di comunicazione previsto per la trasmissione verso il servizio di tramitazione. Nello specifico, viene verificato che il file sia correttamente trasmesso tramite collegamento FTP alla cartella condivisa con SIA, dalla quale il fornitore procede alla spedizione verso Intesa Sanpaolo per il regolamento delle operazioni.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica della presenza del file bulk SCT in uscita all'interno della cartella FTP condivisa con SIA	Manuale	2 volte al giorno: ore 14:30 e 18:00	T24
Il file deve avere la <i>naming convention</i> corretta e il contenuto deve rispettare le indicazioni del Rulebook SEPA (standard della messaggistica interbancaria XML in area SEPA)	Manuale	2 volte al giorno: ore 14:30 e 18:00	T24

### 5.3.3 Analisi SCT OUT - quadratura conti per verifica elaborazione

Terminato il *cutoff* di regolamento degli SCT raccolti, si procede ad effettuare una quadratura sui conti reciproci Intesa Sanpaolo per certificare la corretta elaborazione del file di spedizione da parte di IntesaSanPaolo.

Un operatore *Operations* di *Happiness and Service* di Flowe con abilitazione ad accedere al servizio di *Core.Banking InBiz* di Intesa Sanpaolo procede con il *download* dell'estratto conto di giornata del conto di regolamento, che viene caricato nel report di quadratura conto di regolamento.

Un operatore dell'*outsourcer* dedicato (ufficio *operation Flowe* di Banca Mediolanum) verifica che i movimenti del conto di regolamento corrispondano in termini di importo al totale delle *bulk* SCT inoltrate ed elaborate da Temenos al *cutoff*.

Qualora si riscontri il mancato addebito di un flusso di spedizione SCT (*bulk*), l'operatore dell'*outsourcer Operations Flowe* di Banca Mediolanum procede con l'inoltro di una segnalazione al *team Operations* di *Happiness and Service* di Flowe che procede a contattare i fornitori per verificare lo stato di elaborazione dei file (SIA e Intesa Sanpaolo).

I due fornitori vengono contattati tramite mail sui propri servizi di intervento:

- Mo.Service.Management (SIA)
- Agency Services (Intesa Sanpaolo)

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Si verifica la quadratura tra il conto di regolamento ISP e il file ( <i>bulk</i> ) presente nella cartella condivisa che è stato precedentemente caricato e processato in seguito al <i>cut-off</i> . I movimenti dell'estratto conto di regolamento di Intesa Sanpaolo devono coincidere con i movimenti delle transazioni predisposte da Temenos	Manuale	2 volte al giorno: ore 14:30 e 18:00	T24INBIZ (Intesa Sanpaolo)

## 5.4 RICEZIONE SCT

La ricezione SCT è la sequenza di attività che permettono la corretta gestione ed accredito degli SCT in ingresso

### 5.4.1 Analisi SCT IN - verifica ricezione bulk

Giornalmente l'operatore *Operations* di *Happiness and Service* di Flowe, verifica che il file delle *bulk* venga correttamente ricevuto dal sistema Temenos, monitorando l'apposita cartella condivisa con SIA nel canale di comunicazione FTP previsto per la ricezione dal servizio di tramitazione. Nello specifico, viene verificato che il file sia correttamente ricevuto nella cartella condivisa con SIA, dalla quale il fornitore Temenos procede a prelevarlo per la corretta elaborazione.

All'interno di questa cartella sono presenti tutte le tipologie dei messaggi interbancari ricevuti da Intesa Sanpaolo relativi esclusivamente ai bonifici in ingresso (SCT-in, richiami, rifiuti accrediti, ecc).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica della presenza del file <i>bulk</i> SCT ricevuti all'interno della cartella FTP condivisa con SIA	Manuale	2 volte al giorno: ore 14:30 e 18:00	T24

#### 5.4.2 Analisi SCT IN - Verifica elaborazione *bulk*

Giornalmente l'operatore Operations Flowe di Banca Mediolanum verifica che il file *bulk* degli SCT ricevuti presente nella cartella sia stato correttamente elaborato dalla procedura di Temenos.

Questo controllo viene effettuato consultando la sezione specifica di T24 che descrive lo stato di elaborazione del file (processato o fallito) e ne fornisce i dettagli (tipologia di messaggi presenti nel file, numero di transazioni coinvolte, importo totale dei bonifici contenuti, eccetera).

Nel caso in cui un'elaborazione fallisse, l'operatore *Operations Flowe* di Banca Mediolanum segnala ad un operatore *Operations di Happiness and Service* di Flowe che comunica l'accaduto al fornitore Temenos tramite il servizio di ticketing, per permettere l'analisi tempestiva dell'evento anomalo e l'intervento di sistemazione nei tempi necessari a permettere la lavorazione del file secondo gli standard SEPA.

Nel caso in cui la soluzione dell'anomalia non permettesse di garantire il rispetto delle tempistiche SEPA, l'operatore *Operations di Happiness and Service* di Flowe procede con il censimento di un *claim* nella posizione del cliente sull'applicativo di CRM Fanbase, comunicando il ritardo delle operazioni di accredito SCT al *Customer Interaction*.

In tal modo, l'operatore del *Customer Interaction*, può comunicare al cliente l'eventuale ritardo tramite sms, notifica o contatto diretto. La valutazione sulla modalità di contatto viene fatta seguendo logiche commerciali e/o sul numero dei clienti impattati.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Controlli su correttezza <i>bulk</i> SCT in ingresso per corretta elaborazione	Automatico	Continuativo	T24
Verifica sullo stato di elaborazione del file.	Manuale	Continuativo	T24

#### 5.4.3 Analisi SCT IN - verifiche scarti movimenti

Come per gli SCT in uscita, anche per gli SCT in ingresso il sistema di *core banking* T24 effettua controlli automatici sulle condizioni di accreditabilità dei bonifici disposti nei confronti dei clienti Flowe, che devono rispettare le condizioni di normale operatività del conto di pagamento (le condizioni di accreditabilità sono illustrate nella tabella a fondo paragrafo). Nel caso in cui i controlli di accreditabilità non siano superati, l'operazione viene automaticamente respinta. Il sistema, quindi, elabora un messaggio di rifiuto accredito del bonifico (storno) che verrà inviato al *cutoff*

successivo. All'interno del messaggio interbancario viene specificato il codice ISO (la causale di storno) di rifiuto accredito come da indicazioni del *rulebook* SEPA.

è stato inoltre implementato recentemente un check automatico del beneficiario degli SCT IN da parte del sistema T24/FCM. La funzionalità è stata rilasciata ad inizio luglio ed al momento monitorata costantemente dalle funzioni di presidio al fine di controllarne il corretto funzionamento (si rimanda per i dettagli alla procedura "Frodi agite da Clienti").

Superato lo step dei controlli automatici, il processo potrebbe prevedere anomalie nell'accredito, generando degli scarti in una coda di riparazione analoga a quella dei bonifici in uscita.

Giornalmente un operatore dell'outsourcer cui è demandato il presidio della verifica della lavorazione bonifici effettua la verifica, tramite apposita sezione di Temenos, dello stato delle operazioni in ingresso. Procede pertanto con la verifica dello stato delle singole transazioni, eventuali stati particolari indicanti anomalie o presenza del singolo SCT nella coda di riparazione manuale.

Eventuali casi particolari sono quindi segnalati dagli operatori *Operations Flowe* di Banca Mediolanum agli operatori *Operations di Happiness and Service* di Flowe e da questi sottoposti ad una verifica manuale per la valutazione della riparabilità. Se è possibile procedere con intervento manuale dell'operatore l'operazione verrà sistemata e regolarmente accreditata sul conto del cliente oppure, se non vi sono le condizioni per una sistemazione verrà respinta, indicando il codice ISO specifico per quella casistica. In entrambe le situazioni l'operatore *Operations* agirà dalla coda di riparazione, correggendo l'operazione. Un secondo operatore, avente poteri autorizzativi, procederà ad autorizzare quanto inserito dallo user precedente.

Nel caso invece in cui si abbiano operazioni non riparabili in autonomia e che richiedano quindi un intervento tecnico del fornitore Temenos, l'operatore *Operations di Happiness and Service* di Flowe tempestivamente comunica l'accaduto al fornitore tramite il servizio di *ticketing*, per consentire allo stesso di intervenire nei tempi necessari a permettere la lavorazione del file secondo gli standard SEPA.

Nel caso in cui, per una determinata anomalia il fornitore non riuscisse a garantire il rispetto delle tempistiche SEPA, l'operatore *Operations di Happiness and Service* di Flowe procede con il censimento nella posizione del cliente su fanbase di un *claim*, comunicando il ritardo delle operazioni al *Customer Interaction*.

In questo modo lo stesso *Customer Interaction* avrà modo di poter comunicare al cliente l'eventuale ritardo tramite sms, notifica o contatto diretto. La valutazione sulla modalità di contatto viene fatta seguendo logiche commerciali e/o sul numero dei clienti impattati.

Nel caso in cui a fronte dell'attività di verifica per la riparazione della disposizione (sia essa manuale o con intervento del fornitore), non è possibile rientrare nel flusso standard del processo di accredito, un operatore di *Operations di Happiness and Service* di Flowe procede ad effettuare un accredito manuale direttamente sul conto del cliente in T24. Un secondo operatore, avente poteri autorizzativi, procederà ad autorizzare quanto inserito dallo user precedente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
-----------	----------------	---------------------	-------------

<b>Verifiche bloccanti</b> Il sistema verifica automaticamente le condizioni necessarie per l'accredito dell'operazione: - conto esistente - conto attivo - conto non estinto - assenza di blocchi/ <i>posting restriction</i>	Automatico	Continuativo	T24
Verifica presenza code di riparazione	Manuale	Continuativo	T24

#### 5.4.4 Analisi SCT IN - quadratura conti per verifica elaborazione

Terminato il *cutoff* degli SCT ricevuti si procede ad effettuare una quadratura sui conti reciproci Intesa Sanpaolo per certificare la corretta elaborazione del file di ricezione da parte di ISP. Un operatore di *Operations di Happiness and Service* di Flowe con abilitazione ad accedere al servizio di *Core.Banking InBiz* di Intesa Sanpaolo procede con il *download* dell'estratto conto di giornata del conto di regolamento, che viene caricato nel report di quadratura del conto di regolamento.

Un operatore dell'outsourcer dedicato (ufficio *operation Flowe* di Banca Mediolanum) verifica che i movimenti del conto di regolamento corrispondano in termini di importo al totale delle *bulk* SCT ricevute ed elaborate da Temenos al *cutoff*.

Qualora si riscontri il mancato accredito di un flusso di spedizione SCT (*bulk*), l'operatore dell'outsourcer procede con l'inoltro di una segnalazione al *team Operations di Happiness and Service* di Flowe che procede a contattare i fornitori per verificare lo stato di elaborazione dei file (SIA e Intesa Sanpaolo).

I due fornitori vengono contattati tramite mail sui propri servizi di intervento:

- Mo.Service.Management (SIA)
- Agency Services (Intesa Sanpaolo)

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Si verifica la quadratura tra il conto di regolamento ISP e il file ( <i>bulk</i> ) presente nella cartella condivisa che è stato precedentemente caricato e processato in seguito al <i>cut-off</i> . I movimenti dell'estratto conto di regolamento di Intesa Sanpaolo devono coincidere con i movimenti delle transazioni ricevute da Temenos	Manuale	2 volte al giorno: ore, 14:30 e 18:00	T24 INBIZ (Intesa Sanpaolo)

## 5.5 GESTIONE STORNI

Rappresenta la sequenza di attività che permettono la gestione di disposizioni SCT che il cliente non vuole più processare dopo l'inserimento da APP, oppure di disposizioni SCT ricevute e non accreditabili.

### 5.5.1 Gestione storno SCT OUT

Il cliente ha facoltà di richiedere uno storno per un'operazione in corso non ancora processata dal sistema.

Il cliente si mette in comunicazione tramite chat con il servizio di *Customer Interaction*. L'identificazione dello stesso avviene tramite l'accesso in applicazione (mediante inserimento *passcode*/riconoscimento biometrico).

L'operatore del *Customer Interaction* raccoglie i dati della dispositiva da stornare (beneficiario, iban, causale ed importo e data di addebito) e verifica che l'operazione sia effettivamente ancora stornabile. Se possibile, procede con l'invio di una notifica "*out of band*" che il cliente conferma direttamente in app. La notifica è parlante e riepiloga i dati dell'operazione da stornare. La conferma avviene tramite security code/dati biometrici. Il *Customer Interaction* provvederà ad inoltrare la richiesta a *Operations di Happiness and Service* di Flowe per l'elaborazione dello storno inserendo un *Claim* sulla posizione del cliente. Il *customer care* di flowe ha operatività fino alle ore 20. Se quindi perviene la richiesta entro le ore 20 si registra l'operazione di storno. Tra le 20 e le 23 l'operazione viene richiamata il giorno successivo. Tecnicamente, tuttavia, il sistema permette l'inserimento dello storno entro le 23 e in caso di segnalazioni urgenti si va ad inserire lo storno anche in orari serali. Lo storno viene eseguito sull'applicativo T24 entro gli orari di *cut-off* (entro le ore 16 per il primo *cut-off* ed entro le ore 23 per il secondo *cut-off*).

L'operatore di *Operations di Happiness and Service* di Flowe prende in carico il *claim* e nella sezione apposita di T24 inserisce il *reversal* dell'operazione. Un secondo operatore, diverso dal primo ed avente adeguati poteri autorizzativi, processa definitivamente lo storno avendo precedentemente verificato la corrispondenza fra i dati riportati nel *claim* e quelli dell'operazione oggetto di storno. A questo punto l'operazione assume uno stato tecnico che ne identifica lo storno, la riga contabile sul conto del cliente viene cancellata automaticamente e il saldo torna ad essere disponibile sul conto di pagamento.

L'operatore *Operations di Happiness and Service* di Flowe procede con la chiusura del *claim*, in modo che il *Customer Interaction* proceda con la notifica verso il cliente dell'avvenuta operazione (tramite notifica in app o SMS).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica stornabilità dell'operazione	Manuale	continuativo	T24

### 5.5.2 Gestione storno SCT IN

Il sistema esegue autonomamente un controllo sulle condizioni di accreditabilità dell'operazione, che devono rispettare le condizioni di normale operatività del conto di pagamento (le condizioni di accreditabilità sono illustrate nella tabella a fondo paragrafo). In assenza di queste, l'operazione

viene automaticamente respinta. Il sistema, quindi, elabora un messaggio di rifiuto accredito del bonifico che verrà inviato al *cutoff* successivo. All'interno del messaggio interbancario viene specificato il codice ISO di rifiuto accredito come da indicazioni del *rolebook* SEPA.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Il sistema verifica automaticamente le condizioni necessarie per l'accredito dell'operazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conto esistente</li> <li>- conto attivo</li> <li>- conto non estinto</li> <li>- assenza di blocchi / <i>posting restriction</i></li> </ul>	Automatico	continuativo	T24

## 5.6 GESTIONE RICHIAMI

Rappresenta la sequenza di attività che permettono la gestione di disposizioni SCT che vengono disconosciute dai clienti o richiamate da altre banche per tematiche fraudolente o errori nella disposizione dell'operazione.

### 5.6.1 Gestione Richiami SCT Spediti - richiesta cliente

Il cliente può richiedere il richiamo di un bonifico tramite *Customer Interaction* fornendo all'operatore le informazioni necessarie ad identificare l'operazione da richiamare (beneficiario, iban, causale ed importo e data di addebito). L'operatore di *Customer Interactions* verifica che l'operazione sia effettivamente ancora richiamabile (non sono trascorsi 13 mesi dalla esecuzione dell'operazione), verificando la data di regolamento dell'SCT inviato. Se possibile il richiamo, l'operatore *Customer Interaction* procede con l'invio di una notifica "*out of band*" che il cliente conferma direttamente in app. La notifica è parlante e riepiloga i dati dell'operazione da richiamare. La conferma avviene tramite security code/dati biometrici. Il *Customer Interaction*, quindi, provvederà ad inoltrare la richiesta ad *Account Monitoring & Fraud Management* via *email* ed aprendo per l'elaborazione della richiesta un *Claim* sulla posizione del cliente.

L'operatore di *Account Monitoring & Fraud Management* effettua il richiamo di un pagamento SCT mediante invio di un messaggio interbancario dal Sistema di *Core Banking* alla Banca beneficiaria verso cui il cliente lo ha predisposto e che ne ha gestito l'incasso. Tramite l'apposita sezione di T24 l'operatore procederà ad inserire la richiesta, specificando il codice ISO della causale dell'iniziativa banca e una breve descrizione testuale del motivo. Un secondo operatore, con poteri autorizzativi, procederà a confermare la dispositiva.

L'operatore *Account Monitoring & Fraud Management* procede ad aggiornare il *claim* con l'evidenza delle attività svolte, che rimarrà aperto fino a quando non si riceverà l'esito della Banca beneficiaria.

L'operatore *Account Monitoring & Fraud Management* monitora che la Banca beneficiaria risponda, positivamente o meno, entro dieci giorni lavorativi bancari, tramite l'apposita sezione di T24 in cui sono elencati tutti i messaggi di richiamo inviati.



Qualora non pervenga risposta entro i termini mandatori, l'operatore procede con il sollecito mediante un apposito messaggio interbancario inviato dal *Sistema di Core Banking*: anche l'operatività di sollecito prevede il processo di inserimento da parte di un operatore e relativa autorizzazione da un secondo operatore con poteri autorizzativi.

Tutte le azioni sul messaggio interbancario (ricezione della risposta, eventuale sollecito) vengono comunicate al *Customer Interaction* tramite l'aggiornamento del *claim*. Il *Customer Interaction* a sua volta procede con la comunicazione al cliente delle azioni poste in essere o delle risposte ricevute dalla Banca beneficiaria (positiva o negativa), tramite l'inoltro di una notifica in app o di un sms.

L'interazione con la Banca Beneficiaria sono continuative da parte dell'operatore di *Account Monitoring & Fraud Management* sino alla ricezione della risposta.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Il sistema permette il richiamo solo per gli SCT in ingresso nei tempi previsti dal <i>rulebook</i> SEPA (13 mesi dalla ricezione) verificando la data di regolamento dell'SCT ricevuto.	Automatico	Continuativo	T24
Monitoraggio delle tempistiche per il sollecito all'interno della coda dei messaggi di richiamo inviati gli stati dello stesso (se accettato o rifiutato) e verifica il raggiungimento della deadline.	Manuale	Continuativo	T24

#### 5.6.2 Gestione Richiami SCT Spediti - iniziativa d'ufficio Flowe

In caso di errori tecnici, segnalazioni AML per attività di monitoraggio sui conti è possibile che si debba procedere all'inserimento di richieste di richiamo come iniziativa d'ufficio della società, senza quindi la necessità del consenso da parte del cliente.

L'operatore di *Account Monitoring & Fraud Management* procede innanzitutto ad aprire un claim sulla posizione del cliente, in modo da allineare il *Customer Interaction* in caso di contatto da parte del cliente stesso ed effettua il richiamo di un pagamento SCT mediante invio di un messaggio interbancario dal Sistema di *Core Banking* alla Banca beneficiaria verso cui il cliente lo ha predisposto e che ne ha gestito l'incasso. Tramite l'apposita sezione di T24 l'operatore procederà ad inserire la richiesta e un secondo operatore, con adeguati poteri autorizzativi, procederà a confermare la dispositiva.

L'operatore *Account Monitoring & Fraud Management* monitora che la Banca beneficiaria risponda, positivamente o meno, entro dieci giorni lavorativi bancari, tramite l'apposita sezione di T24 in cui sono elencati tutti i messaggi di richiamo inviati

Qualora non pervenga risposta entro i termini mandatori, l'operatore procede con il sollecito mediante un apposito messaggio interbancario inviato dal Sistema di *Core Banking*. Anche l'operatività di sollecito prevede il processo di inserimento da parte di un operatore e relativa autorizzazione da un secondo operatore con poteri autorizzativi.



L'interazione con la Banca Beneficiaria sono continuative da parte dell'operatore *Account Monitoring & Fraud Management* sino alla ricezione della risposta.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Il sistema permette il richiamo solo per gli SCT in ingresso nei tempi previsti dal <i>rulebook</i> SEPA (13 mesi dalla ricezione) verificando la data di regolamento dell'SCT ricevuto. Il monitoraggio delle tempistiche per il sollecito invece è eseguito manualmente dall'operatore <i>Account Monitoring &amp; Fraud Management</i> , che monitora all'interno della coda dei messaggi di richiamo inviati gli stati dello stesso (se accettato o rifiutato) e verifica il raggiungimento della deadline.	Automatico	Continuativo	T24
L'operatore <i>Account Monitoring &amp; Fraud Management</i> , inoltre verifica manualmente la tipologia di messaggio ricevuto (se per frode o meno) tramite la coda dei richiami ricevuti, controllando manualmente la causale inserita e l'eventuale messaggio di testo ad integrazione disponibile.	Manuale	Continuativo	T24

### 5.6.3 Gestione Richiami su SCT Ricevuti - richiesta cliente

La richiesta di richiamo di un pagamento SCT ricevuto viene acquisita tramite messaggio interbancario da parte di una Banca terza. L'operatore *Account Monitoring & Fraud Management* monitora la coda dei messaggi dei richiami interbancari ricevuti; l'operatore ha tempo 10 giorni per rispondere alla richiesta di richiamo tramite l'applicazione T24. Decorse infatti le tempistiche normative, il messaggio non è più lavorabile e l'operatore *Account Monitoring & Fraud Management* deve prendere eventualmente accordi con la banca ordinante del messaggio di richiamo per trovare un'alternativa di risposta.

L'operatore del *team Account Monitoring & Fraud Management* verifica manualmente tramite l'applicazione T24, la tipologia di messaggio ricevuto (se per frode o richiamo standard) tramite la coda dei richiami ricevuti, controllando manualmente la causale inserita e l'eventuale messaggio di testo ad integrazione del messaggio se disponibile.

L'operatore effettua inoltre una verifica della transazione (data ricezione, importo, eventuale causale, ordinante) e la capienza del conto del cliente e, se sussistono le condizioni per processare il richiamo, contatta il cliente via mail per definire se accettare o meno, il richiamo stesso.

Qualora il cliente risponda positivamente, l'operatore *Account Monitoring & Fraud Management* procede con l'inserimento della conferma del richiamo nell'applicativo T24 e un secondo operatore, avente adeguati poteri autorizzativi, procede ad autorizzare lo stesso.

Nel caso il cliente non risponda o fornisca risposta negativa, un operatore *Account Monitoring & Fraud Management* procede con l'inserimento del diniego del richiamo nell'applicativo T24 ed un secondo operatore avente poteri autorizzativi procede con l'autorizzazione.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica della lavorabilità del messaggio di richiamo entro i termini normativi (10gg)	Automatico	Ad evento	T24 Fanbase (Power App)
Verifica delle condizioni necessarie sulla posizione del cliente per processare il richiamo	Manuale	Ad evento	T24 Fanbase (Power App)

#### 5.6.4 Gestione Richiami su SCT Ricevuti - segnalazione frode

In caso di comunicazione di frode da parte di una banca/istituto terza/o (attraverso i canali standard istituzionali o con contatto diretto con gli operatori Flowe), l'operatore del *team Account Monitoring & Fraud Management* della *Perspective Happiness and Service* effettua le verifiche per confermare che la posizione sia effettivamente fraudolenta, analizzando il movimento per cui è stato ricevuto il richiamo e svolgendo anche un'analisi sull'operatività generale del cliente. In particolare, l'operatore verifica:

- la movimentazione (con carta e operazioni SEPA da conto in uscita e in entrata);
- gli eventuali contatti al *Customer Interaction* e contenuto delle stesse;
- la verifica della documentazione inoltrata dal cliente in fase di *Onboarding*, accertando la validità e la correttezza dei documenti identificativi a disposizione;
- verifica capienza del conto.

Si effettuano, inoltre anche verifiche della presenza di elementi oggettivi, che possano confermare l'evento fraudolento, ovvero:

- presenza di documenti contraffatti in fase di *onboarding*;
- comunicazioni discordanti relative alla dichiarazione di intenti sull'utilizzo del conto, effettuate in fase di *onboarding*.

Qualora sia confermata la prova di oggettiva posizione fraudolenta, l'operatore *Account Monitoring & Fraud Management* procede con l'apposizione del blocco sulla posizione del cliente. È, pertanto, inserito un blocco totale della posizione del cliente sia a livello di conto di pagamento, sia a livello di carta, sia di accesso all'applicazione su dispositivo mobile. L'inserimento del blocco sul conto è autorizzato da un secondo operatore, avente adeguati poteri autorizzativi.

Per l'apposizione dei blocchi su carta e app non è previsto il doppio passaggio autorizzativo (il profilo dell'operatore ha facoltà di inserimento del blocco).

L'operatore del *team Account Monitoring & Fraud Management* procede, quindi, all'apertura di un claim sulla posizione del cliente e inoltra una richiesta informativa tramite mail al cliente, monitorandone la risposta (entro 2 giorni lavorativi).

Se necessario, l'operatore *Account Monitoring & Fraud Management* notifica alla banca ordinante tramite l'indirizzo censito in CertFin la richiesta della documentazione attestante la frode ricevuta (denuncia alle Autorità), monitorandone la risposta (entro 5 giorni lavorativi).

Entro i 10 gg dalla ricezione del richiamo possono verificarsi due differenti casistiche:

- 1) RICHIAMO RESPINTO DA FLOWE per saldo non capiente/ saldo capiente ma mancanza di elementi oggettivi (non ricevuta la documentazione attestante denuncia). Inoltre, nel caso in cui il saldo risulti non capiente, ma l'operazione di accredito segnalata dalla banca ordinante

sia stata accertata come fraudolenta, l'operatore *Account Monitoring & Fraud Management* effettua parimenti il richiamo di tutti i bonifici in uscita disposti dal cliente successivamente all'accredito segnalato come fraudolento.

- 2) RICHIAMO ACCETTATO per saldo capiente, elementi oggettivi sulla documentazione e sulla movimentazione e/o ricezione denuncia dalla banca ordinante.

L'operatore del *team Account Monitoring & Fraud Management* procede ad inserire la risposta al richiamo tramite apposita funzione T24. Un secondo operatore con adeguati poteri autorizzativi procede con il processamento della disposizione.

In ogni caso se l'evento fraudolento da parte della banca ordinante è accertato si procede con il processo per SOS (segnalazione di operazione sospetta).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica della lavorabilità del messaggio di richiamo entro i termini normativi (10gg)	Automatico	Ad evento	T24 Fanbase (Power App) GUI (management Carte) Power BI (Dashboard Transazioni)
Verifica delle condizioni necessarie sulla posizione del cliente per processare il richiamo e bloccare la posizione se fraudolenta	Manuale	Ad evento	T24 Fanbase (Power App) GUI (management Carte) Power BI (Dashboard Transazioni)

## 5.7 RICONCILIAZIONE TRANSITORI SCT

Rappresenta la sequenza di attività che permettono la corretta quadratura dei conti di contabilità interni a Flowe e dei conti aperti presso Intesa Sanpaolo.

### 5.7.1 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).

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

I movimenti registrati sul conto di regolamento Intesa Sanpaolo corrispondono all'importo totale dei movimenti regolati durante i singoli cutoff della giornata (es. al cutoff delle 16 abbiamo 100 bonifici da 10 euro vedremo un movimento di addebito da 1000 euro).

La movimentazione per "totali" è replicata sui rispettivi conti specchio presenti in Temenos.

Sui conti transitori interni al sistema Temenos, invece, la scrittura contabile viene effettuata per singolo movimento.

Pertanto, riprendendo l'esempio dei 100 bonifici disposti dai clienti per un importo singolo 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 transitorio corrispondente con 100 scritture contabili in avere da 10 euro;
- il transitorio sarà chiuso con un movimento in dare pari al totale di 1000 euro che aprirà in avere sempre con un movimento da 1000 euro il conto specchio di regolamento.

Alla luce del modello contabile descritto, l'attività di riconciliazione dei conti inizia con l'esecuzione di un semplice monitoraggio predisposto dall'outsourcer sugli estratti conto giornalieri: un operatore di Banca Mediolanum effettua quotidianamente il *download* degli estratti conto dei conti transitori interni alla procedura Temenos delle operazioni registrate per ciascuna tipologia di servizio (tra cui gli SCT) tramite apposita sezione in T24.

Per la movimentazione degli SCT i conti verificati sono:

- EUR140090001 (transitorio - storni SCT in Uscita - movimentato da operazioni di bonifici respinti e/o le accettazioni dei richiami ricevuti)
- EUR140100001 (transitorio - sct in uscita - movimentato da operazioni di bonifici disposti da flowe verso altre banche)
- EUR140150001 (transitorio - sct in entrata - movimentato da operazioni di bonifici in ingresso da altre banche verso flowe)
- EUR140190001 (transitorio - storni SCT in Entrata - movimentato da operazioni di bonifici respinti dalle altre banche e/o le accettazioni ai richiami inoltrati da Flowe)
- 500000000011 (*Mirror Nostro Regolamento* - su cui è replicata l'operatività del conto di Regolamento presso Intesa Sanpaolo)

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

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

### 5.7.2 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 download degli estratti conto dei conti aperti presso Intesa Sanpaolo, li inoltra agli operatori dell'*outsourcer 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) bonifici manuali a copertura *Advisement Mastercard*;
- 4) 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* 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 il totale dei movimenti debito/redito presenti sul conto di Regolamento con il totale dei movimenti presenti sui conti transitori).

Il conto di regolamento presenta sempre delle squadrature dovute alle attività che al momento sono ancora predisposte manualmente (es: bonifici a copertura *Advisement Mastercard* e/o Epipoli). In questo caso un operatore *Operations di Happiness and Service* di Flowe procede in T24 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 operatore avente poteri autorizzativi procederà all'autorizzazione delle stesse.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica estratti conti banca 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

### 5.7.3 Attività di riconciliazione - verifiche su conti transitori

I conti transitori aperti su T24 e dedicati alla gestione degli SCT sono:

- EUR140090001 (transitorio - storni SCT in Uscita)

- EUR140100001 (transitorio - sct in uscita)
- EUR140150001 (transitorio - sct in entrata)
- EUR140190001 (transitorio - storni SCT in entrata).

Giornalmente un operatore dell'outsourcer dopo aver eseguito il *download* degli estratti conto dei transitori da T24 procede con l'attività di riconciliazione con l'E/C del conto IntesaSanPaolo ricevuto, 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 Operations Flowe* di Banca Mediolanum notifica al *team Operations di Happiness and Service* di Flowe i risultati emersi per una più approfondita analisi del transitorio, al fine di riconoscere il motivo della squadratura.

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

Limitatamente agli SCT, nella gestione delle squadrature contabili, si possono distinguere due macro-casistiche:

- 1) squadratura dovuta a transazioni in stato anomalo che possono essere riparate contestualmente alla segnalazione e che quindi permettono l'eliminazione del sospeso contabile automaticamente: i pagamenti sono riparati e senza la necessità di un intervento di scrittura contabile manuale da parte di un operatore (ad esempio per transazioni che, a causa di un bug tecnico, sono in attesa di lavorazione manuale all'interno della coda di riparazione).

In questa casistica un operatore provvede a correggere lo stato della transazione tramite le apposite funzioni in T24 nella coda di riparazione ed un secondo operatore con poteri autorizzativi procede ad autorizzare l'attività. In questo modo la transazione assume uno stato coerente, generando la creazione delle contropartite necessarie alla chiusura contabile.

- 2) squadrature dovute ad anomalie su transazioni la cui sistemazione a livello di stato non determina una scrittura automatica (ad esempio, transazioni in coda di riparazione per cui la sistemazione non prevede che avvengano scritture di partita/contropartita automatiche ed è quindi necessario un intervento manuale): 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, un operatore *Operations di Happiness and Service* di Flowe inserisce la partita e la 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 Operations Flowe* di Banca Mediolanum.

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"> <li>- codice identificativo univoco della transazione</li> <li>- stato tecnico della transazione</li> <li>- giro contabile della transazione (dove vediamo i conti transitori impattati)</li> </ul>	Manuale	Continuativo	T24

#### 5.7.4 Alimentazione verso SAP

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

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

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

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

L'operatore del *team Operations di Happiness and Service* di Flowe scarica il report di stato patrimoniale e di conto economico manualmente da T24 tramite le apposite sezioni. Le movimentazioni indicate vengono quindi riportate compilando il file (formato standard) di Prima Nota. Viene quindi effettuata una condivisione del report tra il *team di Operations di Happiness and Service* di Flowe e l'u.o. *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	Temenos 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);*
- *Procedura operativa monitoraggio e gestione dell Frodi agite dalla Clientela;*
- *Policy Incident Management;*
- *Policy per il controllo e la gestione dei Rischi Operativi;*
- *Policy per la gestione del rischio di reputazione*
- *Policy di prevenzione e sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo.*

### 6.2 NORMATIVA ESTERNA

- *Regolamento (UE) N. 260/2012 del Parlamento Europeo e del Consiglio; Provvedimento della Banca d'Italia recante istruzioni applicative del Regolamento 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il Regolamento (CE) n. 924/2009;*
- *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;*



- *D. Lgs. 21/11/2007, n. 231 e successive modifiche ed integrazioni, recante l'attuazione della Direttiva 2018/843/CE;*
- *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;*
- *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. Da aggiungere del 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni.*