



Piano di educazione del cliente e comunicazione

Sede legale

Palazzo Meucci - Via Ennio Doris
20079 Basiglio (MI)
T +39 02 9049.1

flowe@pec.flowe.com

Flowe S.p.A. - Società Benefit

Società appartenente al Gruppo Bancario Mediolanum - Iscritta nell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui all'art. 114-quater del Testo Unico Bancario (TUB), al nr. 36003.2
Società con unico Socio - Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Banca Mediolanum S.p.A. - Capitale sociale euro 10.000.000,00 i.v. - Codice Fiscale - Iscr. Registro Imprese di Milano Monza Brianza Lodi 10917120965 - P. IVA 10540610960 del Gruppo IVA Banca Mediolanum S.p.A.

SOMMARIO

1	PREMESSA	4
2	PIANO DI COMUNICAZIONE PERIODICO	4
3	PIANO DI COMUNICAZIONE AD EVENTO	5

Versione	Aggiornamento
PIANO DI EDUCAZIONE DEL CLIENTE E COMUNICAZIONE	dicembre 2023

1 PREMESSA

Come disciplinato nell'ambito della Policy di Sicurezza IT per i Servizi di Pagamento Via Internet e Mobile di Flowe S.B. S.p.A. (di seguito anche Flowe o la Società), nell'ambito delle attività di monitoraggio delle minacce e dell'evoluzione dei rischi IT e con riferimento al monitoraggio dei tentativi di frodi perpetrabili ai danni della Clientela, la Perspective Business Development deve individuare, per l'ambito di propria responsabilità, eventuali informazioni utili ai Clienti per contrastare possibili frodi nel contesto dei sistemi di pagamento via Internet e Mobile.

Tali comunicazioni devono essere previste periodicamente (derivandole anche dalle analisi svolte sulle fonti interne ed esterne alla base delle verifiche sulle misure di sicurezza svolte dalla Perspective Product Development) e ad evento¹, ad esempio a seguito dell'analisi delle informazioni raccolte in occasione di accadimento di incidenti, segnalazioni di reclami pervenuti tramite Banking Service & Operations.

Tali informazioni vengono rese disponibili in dettaglio nel corso degli incontri interfunzionali (weekly meeting, leadership meeting, ecc..) realizzati con frequenza regolare che coinvolgono la Perspective Business Development, responsabile della comunicazione alla clientela e sono utilizzate altresì per proporre iniziative di educazione mirate alla Clientela in merito ad esempio alle nuove modalità di attacco adottate dagli hacker, agli strumenti utilizzati dagli stessi per perpetrare le frodi informatiche (es. dispositivi mobile, call center, mail..) e per definire le modalità esecutive, nonché il modello di comunicazione (template e contenuto) da utilizzare per rendere tali informazioni disponibili ai Clienti (ad esempio tramite l'invio di e-mail, notifiche esposte nell'App Mobile).

2 PIANO DI COMUNICAZIONE PERIODICO

Annualmente la Perspective Product Development definisce i contenuti delle comunicazioni comunicazioni periodiche, le quali devono essere inviate alla Clientela al fine di erogare l'awareness a presidio delle potenziali e differenti tipologie di frodi che potrebbero accadere.

In particolare, per tali tipologie di comunicazioni, la Perspective Product Development definisce i contenuti, sulla base dei trend dei differenti attacchi informatici perpetrati nell'anno, fermo restando l'obiettivo di ricoprire il maggior numero di casistiche di accadimento degli attacchi perpetrabili e rilevati.

Insieme al rappresentante del Marketing e Comunicazione (Business Development), definisce quindi:

- Periodicità: tipicamente mensile (prevedendo uno/due periodi di pausa).;
- Modalità di condivisione: attraverso invio di mail, notifiche push in app e pubblicazione su sito istituzionale.

Tale attività rientra a tutti gli effetti nel Backlog di comunicazione dell'azienda.

¹ Per maggiori dettagli si rimanda alla cir. 285 Capitolo 4 – Il sistema informativo, Sezione VII – Disposizioni specifiche in materia di prestazione di servizi di pagamento in cui è recepito quanto disciplinato dagli Orientamenti EBA sulla gestione dei rischi ICT e di sicurezza (i.e., Sezione 1.8).

3 PIANO DI COMUNICAZIONE AD EVENTO

Stante il contesto geopolitico e le rapide evoluzioni delle possibili tecniche di attacchi informatici perpetrabili ai danni della Clientela, nonché a partire dall'analisi dei trend periodici sull'andamento delle frodi monitorate, dalle analisi svolte sulle fonti interne ed esterne alla base delle verifiche sulle misure di sicurezza, a seguito dell'analisi delle informazioni raccolte in occasione di accadimento di incidenti, segnalazioni di reclami, la Perspective Business Development può inviare comunicazioni ad evento al fine di tutelare l'operatività dei Clienti.

L'iter di predisposizione della comunicazione è il seguente:

- Responsabile della Perspective Product Development and IT Services od un suo delegato informa in merito al contenuto della comunicazione da effettuare.
- La stessa Perspective Business Development, nella funzione di Marketing e Comunicazione, verifica il contenuto e lo adatta eventualmente al target ora necessario, e procede con l'invio della comunicazione.