



## **PROCEDURA OPERATIVA**

### **Pagamenti SDD**

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.	IOM - SIA	6
3.7.	SAP	6
<b>4</b>	<b>ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ</b>	<b>6</b>
4.1.	PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE	6
4.2.	OUTSOURCERS	7
4.2.1.	Banca Mediolanum - Team Operations Flowe	7
<b>5</b>	<b>PROCESSO DI PAGAMENTI SDD</b>	<b>8</b>
5.1	GESTIONE MANDATI SDD	8
5.1.1	Inserimento Mandato SDD Automatico - SEDA (ricezione)	8
5.1.2	Inserimento Mandato SDD Automatico - NO SEDA (ricezione)	10
5.1.3	Variazione Mandato SDD Automatico - SEDA (ricezione)	10
5.1.4	Cancellazione Mandato SDD - SEDA Automatico	11
5.1.5	Cancellazione Mandato SDD Manuale SEDA - NO SEDA	12
5.2	GESTIONE ADDEBITO SDD	13
5.2.1	Analisi SDD - verifica ricezione bulk	13
5.2.2	Gestione Addebito SDD	13
5.2.3	Correzione Manuale SDD	14
5.2.4	Correzione SDD tramite intervento del fornitore	14
5.2.5	Rifiuto SDD	15
5.2.6	Rifiuto SDD - analisi messaggistica out	16
5.2.7	Analisi SDD - quadratura conti per verifica elaborazione	16
5.3	GESTIONE STORNI SDD	17
5.3.1	Gestione Storni SDD	17
5.4	GESTIONE RICHIAMI SDD	18
5.4.1	Gestione Richiami SDD	18
5.5	RICONCILIAZIONE TRANSITORI SDD	19

5.5.1	<i>Monitoraggio Conti transitori .....</i>	19
5.5.2	<i>Attività di riconciliazione - verifiche su conto regolamento.....</i>	20
5.5.3	<i>Attività di riconciliazione - verifiche su conti transitori.....</i>	21
5.5.4	<i>Alimentazione verso SAP .....</i>	22
<b>6</b>	<b>NORMATIVA.....</b>	<b>23</b>
6.1	NORMATIVA INTERNA.....	23
6.2	NORMATIVA ESTERNA.....	23

## 1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo relativo ai pagamenti *Sepa Direct Debit* (c.d. SDD) 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

##### 3.03.02 PAGAMENTI SDD

### 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:

- **SDD (*Sepa Direct Debit*):** è lo strumento di pagamento che ha sostituito la tradizionale RID nazionale, permettendo l'utilizzo di addebiti diretti anche all'interno dei paesi dell'area SEPA che comprende i 28 Paesi dell'Unione Europea oltre che Norvegia, Islanda e Liechtenstein.
- **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.
- **SEDA (*SEPA Electronic Database Alignment*):** è un servizio opzionale aggiuntivo (AOS) degli schemi di addebito diretto SDD. Tale servizio permette lo scambio di informazioni afferenti ai mandati SEPA relativi agli schemi d'incasso SDD. Tale servizio nasce infatti dall'esperienza maturata in ambito alla procedura interbancaria di Allineamento Elettronico Archivi (AEA) per garantire i medesimi livelli di servizio precedentemente assicurati con il servizio RID.
- **Creditor ID:** è il codice identificativo del creditore nell'ambito della messaggistica SEPA che ha sostituito il codice SIA.
- **Mandato:** è il contratto che viene preventivamente attivato dalla società creditrice sul conto del debitore con scambio di messaggistica SEDA ed è propedeutico all'addebito di un movimento SDD.
- **Storno:** operazione volta a rettificare parzialmente o totalmente una scrittura erroneamente accolta in un conto.
- **Bulk:** indica il file predisposto per la spedizione interbancaria che racchiude più disposizioni SDD al suo interno.
- **Cut Off:** è l'orario fissato dall'Istituto entro il quale effettuare l'invio di messaggistica SDD in rete, nonché l'orario per la ricezione delle *bulk* di incasso.
- **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 SDD, 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 richiedere tramite customer care storni SDD;
- la possibilità di richiedere tramite customer care la revoca di un mandato SDD;
- 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, 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 SDD.

### 3.6.IOM - SIA

---

Flowe si avvale della piattaforma di *Middleware* Interbancario SIA (di seguito indicato come IOM), fornita da SIA per la gestione della messaggistica interbancaria in ambito SEDA, che permette la gestione dell'attivazione, variazione e cancellazione dei mandati, nonché delle logiche di remunerazione collegate.

### 3.7.SAP

---

Flowe si avvale del *System Application and Product*, di seguito SAP, ovvero il gestionale contabile su cui è stato implementato il piano dei conti aziendale, il consolidamento e l'aggregazione dei dati contabili ai fini della redazione del bilancio contabile.

L'importazione dei dati contabili dal Sistema di *Core Banking* T24 verso SAP non avviene in modalità granulare, cioè trasferendo tutte le singole registrazioni contabili che il Core Banking gestisce, bensì solo per totali di movimenti dare ed avere.

## 4 ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ

Di seguito sono indicati i principali attori, coinvolti nel processo di gestione dei Pagamenti SDD 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 SDD, dalla ricezione del messaggio di pagamento fino al suo regolamento sul conto del cliente, intervenendo tempestivamente per la risoluzione di possibili anomalie;
- assicurare, tramite il *team Operations*, la corretta gestione dell'intero processo di gestione dei mandati SEDA di pagamento SDD, dalla ricezione del messaggio di attivazione fino alla gestione dei messaggi di variazione e cancellazione, 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 SDD;
- supportare, tramite il *team Customer Interaction*, il Cliente (di seguito anche Utente) nelle fasi di gestione di un pagamento SDD o del relativo mandato di pagamento, 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 Mediolanum<sup>1</sup> - Team Operations Flowe

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 Intesa Sanpaolo;
- verificare gli eventuali stati anomali relativi agli SDD in ingresso all'interno di una apposita coda scarti (di seguito coda di riparazione), disponibile sull'applicazione T24 di Temenos;
- inoltrare quotidianamente al *team Operations* di Flowe gli estratti conto dei transitori SDD estratti da apposita sezione T24;
- 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 Flowe.

---

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



## 5 PROCESSO DI PAGAMENTI SDD

Il processo di Pagamenti SDD si compone dei seguenti sotto processi:

1. Gestione Mandati SDD;
2. Gestione Addebito SDD;
3. Gestione Storni;
4. Gestione Richiami;
5. Riconciliazioni Transitori SDD.

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 GESTIONE MANDATI SDD

---

La Gestione Mandati SDD è la sezione del processo nella quale sono effettuate tutte le attività di inserimento, variazione e cancellazione di un mandato SDD delle aziende creditrici aderenti SEDA; le attività di gestione possono essere effettuate da APP (dal cliente, richiedendolo tramite customer care) o da applicativo di *Core Banking T24* (dall'operatore).

#### 5.1.1 Inserimento Mandato SDD Automatico - SEDA (ricezione)

Le aziende creditrici aderenti SEDA, per poter effettuare l'addebito sul rapporto di un debitore, hanno l'obbligo di attivare preventivamente il mandato che attesti la sottoscrizione del contratto per l'addebito in conto, tramite apposita messaggistica interbancaria. Solo dopo aver ricevuto la conferma di attivazione del mandato da parte della banca del debitore, l'azienda creditrice può procedere all'invio delle disposizioni di incasso riferite al contratto sottoscritto.

Istituti di Credito e Aziende, hanno la possibilità di adesione alla SEDA scegliendo tra due differenti tipologie:

- SEDA Base: l'attivazione del mandato è possibile solo per conto dell'azienda creditrice
- SEDA Avanzato: l'attivazione del mandato è possibile sia per conto dell'azienda creditrice sia per conto della banca del debitore

La banca del debitore, ricevuto un addebito SDD da parte di una azienda creditrice aderente alla SEDA, ha l'obbligo di verificare la presenza del mandato (e il suo stato) registrato preventivamente sui propri archivi; qualora il mandato non sia presente, ha l'obbligo di rifiutare l'incasso con apposita causale di storno.

Il processo autorizzativo per la creazione di un nuovo mandato su un conto di pagamento Flowe, si avvia nel momento in cui Flowe riceve un messaggio interbancario contenente la richiesta di domiciliazione di un mandato di pagamento da parte di una data società prestatrice di servizi di pagamento, presso cui un cliente Flowe ha sottoscritto un contratto.

Flowe, in qualità di aderente SEDA "base", permette che le richieste di attivazione di un mandato possano essere disposte dal cliente solo tramite la società creditrice.

La gestione tecnica della ricezione dei messaggi interbancari è gestita ed intermediata da IOM, applicativo SIA, che comunica direttamente con Temenos attraverso uno scambio di file su una connessione FTP. I file di messaggistica sulla gestione dei mandati sono, quindi, posizionati in cartelle "condivise" all'interno della citata connessione FTP e processati dal sistema T24.

L'elaborazione dei file prevede che, pervenuto il messaggio in data T, venga elaborata una risposta durante il COB ("*close of business*", processo di chiusura di giornata contabile) e quindi la risposta a tale messaggio è resa disponibile a SIA la mattina di T+1.

Il processo di domiciliazione di un nuovo mandato richiesto per il tramite della banca beneficiaria dal Creditore prevede che:

- T24 riceva le istruzioni (tramite messaggio interbancario pain.009). Nei flat file e-mandate inviati da SIA (il file è prodotto da SIA sulla base dei file ricevuti dal servizio SEDA), il "pain.009" rappresenta una richiesta di creazione di un nuovo mandato DD;
- T24 verifica che il mandato non sia già registrato, verificando il "Mandate Reference" (n. identificativo del mandato), il Creditor ID e lo schema Direct Debit;
- T24 controlla l'esistenza dell'IBAN del debitore e del conto SDD a debito;
- T24 controlla che il codice fiscale del debitore nel mandato SEDA corrisponda al codice fiscale del cliente intestatario di conto.

Se le convalide sono superate, T24 crea il mandato DD come "Mandato DD Debitore" avviato dal Creditore e lo imposta come attivo. Creato il mandato, T24 prepara i dettagli della risposta a SIA, che saranno inviati nel file giornaliero dei mandati elettronici in uscita per confermare che il mandato è stato correttamente creato.

Nel caso l'esito delle convalide sia negativo, Temenos inoltrerà invece un messaggio interbancario a SIA in modo da notificare il rifiuto dell'attivazione come istruzioni "pain.012", indicando il motivo del rifiuto.

Il file contenente, quindi, i messaggi interbancari viene caricato nella cartella SEDAT24OUT dove SIA procede con il recupero e la spedizione in rete.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Controlli Bloccanti verifica preesistenza mandato	Automatico	Ad Evento	T24; IOM
verifica esistenza ID creditore	Automatico	Ad Evento	T24; IOM
verifica IBAN debitore	Automatico	Ad Evento	T24; IOM
intestazione codice fiscale corrispondente a quello del cliente	Automatico	Ad Evento	T24; IOM

### 5.1.2 Inserimento Mandato SDD Automatico - NO SEDA (ricezione)

La gestione dei mandati NO SEDA non prevede uno scambio preventivo di messaggistica tra la banca del creditore e la banca del debitore per l'attivazione del mandato (e la sua relativa gestione). Secondo i dettami normativi SEPA, una azienda creditrice non aderente SEDA può presentare direttamente un incasso sul conto del creditore, inserendo le informazioni del mandato direttamente all'interno del messaggio di incasso SDD.

Pertanto, nel momento in cui Flowe riceve un messaggio interbancario contenente la richiesta di pagamento di una domiciliazione (SDD) su un conto di pagamento Flowe da parte di una data società prestatrice di servizi non aderente SEDA, si innesca il processo autorizzativo di censimento nuovo mandato.

All'interno del flusso della richiesta di addebito sono specificate tutte le informazioni relative al mandato da attivare, ovvero se è un movimento singolo, ossia valido per una unica volta (e quindi il mandato si apre e si chiude contestualmente a quella specifica richiesta di addebito), oppure è un primo movimento che apre una ricorrenza (in questo caso quindi sullo stesso mandato verranno effettuate successive richieste di addebito).

Temenos verifica la "coerenza" dei dati contenuti nella richiesta di addebito (intestazione, conto di pagamento esistente e attivo) e accetta la creazione del mandato.

Contestualmente inserisce il movimento in uno scadenziere (monitorabile in un'apposita sezione in T24), in attesa che arrivi la data di scadenza del pagamento per processare l'addebito.

Qualora il movimento venga respinto, il sistema inoltra un messaggio interbancario di rifiuto del movimento, che viene elaborato dal sistema al primo cutoff utile (ore 16 oppure ore 23).

Il file contenente i messaggi interbancari è automaticamente caricato da T24 nella cartella SEDAT24OUT dove SIA procede con il recupero e la spedizione in rete.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<b>Controlli bloccanti:</b> intestazione mandato	Automatico	Ad Evento	T24
intestazione conto di pagamento	Automatico	Ad Evento	T24
stato conto di pagamento	Automatico	Ad Evento	T24

### 5.1.3 Variazione Mandato SDD Automatico - SEDA (ricezione)

È possibile che il cliente, tramite l'azienda creditrice, possa richiedere la modifica del mandato, oppure che la stessa azienda creditrice debba aggiornare i mandati attivi sui propri clienti.

I dati che possono essere modificati dai creditori attraverso la SEDA sono:

- il codice univoco del mandato
- il Creditor ID (codice univoco dell'azienda creditrice)

- Il nome del creditore

Il processo di modifica del mandato su iniziativa del beneficiario è il seguente:

- SIA trasmette a Temenos i messaggi interbancari ricevuti dalla rete con all'interno i dettagli della modifica del mandato;
- Temenos quindi verifica l'esistenza del mandato, del conto di pagamento e della correttezza del codice fiscale (corrispondente a quello dell'intestatario del conto Flowe).

Se il controllo ha esito positivo, a chiusura di giornata verrà creato da T24 un messaggio di modifica effettuata verso SIA che lo notificherà al creditore.

Se, invece, il controllo ha esito negativo la richiesta verrà rifiutata e pertanto verrà prodotto da T24 un messaggio di rifiuto verso SIA con la motivazione del rifiuto; tale messaggio viene creato a chiusura della giornata contabile.

Il file contenente quindi i messaggi interbancari viene automaticamente caricato da T24 nella cartella SEDAT24OUT dove SIA procede con il recupero e alla spedizione in rete.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<b>Verifiche bloccanti:</b> verifica esistenza mandato	Automatico	Ad Evento	T24
Verifica esistenza id creditore	Automatico	Ad Evento	T24
Verifica IBAN debitore	Automatico	Ad Evento	T24
Verifica coerenza intestazione codice fiscale corrispondente a quello del cliente	Automatico	Ad Evento	T24

#### 5.1.4 Cancellazione Mandato SDD - SEDA Automatico

Il processo di annullo (cancellazione) di un mandato per iniziativa del beneficiario è innescato dalla ricezione di un messaggio interbancario da parte della banca del creditore. Segue i seguenti step:

- T24 riceve un messaggio interbancario contenente l'indicazione di procedere alla cancellazione del mandato;
- Temenos, quindi, verifica l'esistenza del mandato, del conto di pagamento e della correttezza del codice fiscale (corrispondente a quello dell'intestatario del conto Flowe).

Se il controllo ha esito negativo la richiesta verrà rifiutata e pertanto verrà prodotto un messaggio interbancario contenente tale informazione di rifiuto.

Se invece il controllo ha esito positivo, verrà creato un messaggio di cancellazione effettuata.

Tutti i messaggi vengono generati al termine della giornata contabile. Il file contenente quindi i messaggi interbancari viene automaticamente caricato da T24 nella cartella SEDAT24OUT, dove SIA procede con il recupero e alla spedizione in rete.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<b>Verifica bloccante:</b> Verifica stato del mandato	Automatico	Ad evento	T24

#### 5.1.5 Cancellazione Mandato SDD Manuale SEDA - NO SEDA

Un cliente Flowe può richiedere la cancellazione di un mandato tramite il chatbot; in questi casi un operatore del *Team Customer Interaction* di Flowe raccoglie la richiesta tramite l'inserimento di una dispositiva sulla posizione del cliente.

Il cliente è identificato mediante il *passcode* (codice di identificazione)/dati biometrici in fase di accesso in app e la conferma della dispositiva avviene tramite l'invio di una notifica da parte dell'operatore che richiede l'inserimento da parte del cliente del codice di sicurezza (*security code*) o di dati biometrici.

L'operatore *Customer Interaction* quindi inserisce un'istanza in Fan Base sotto la posizione del cliente in modo che un operatore Operations possa prenderla in carico.

L'operatore, abilitato alla sezione apposita di T24, procede con la revoca del mandato direttamente dall'applicativo chiudendo successivamente l'istanza.

Se il mandato è SEDA, oltre all'azione su T24 è necessario accedere anche all'applicativo IOM di SIA per cancellare il mandato manualmente tramite apposita funzionalità.

Il file contenente quindi i messaggi interbancari viene automaticamente caricato da T24 nella cartella SEDAT24OUT dove SIA procede con il recupero e la spedizione in rete.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<b>Verifiche bloccanti:</b> Il passcode 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
Verifica stato del mandato (attivo o non attivo)	Automatico	Ad evento	T24

## 5.2 GESTIONE ADDEBITO SDD

La gestione dell'addebito SDD rappresenta la fase del processo che permette la corretta elaborazione dei flussi di incasso ricevuti e l'addebito sul conto del cliente, con eventuale gestione di anomalie di esecuzione.

### 5.2.1 Analisi SDD - verifica ricezione bulk

La messaggistica di incasso SDD viene gestita da Intesa Sanpaolo che, in qualità di banca tramite, veicola i messaggi in ingresso verso l'applicativo T24 di Flowe (per il tramite di una connessione FTP esistente con SIA) e in uscita verso la rete interbancaria.

Le richieste di addebito SDD su conti di pagamento Flowe, pertanto, pervengono ad Intesa Sanpaolo attraverso la rete interbancaria; Intesa Sanpaolo salva nel proprio scadenziere le richieste di addebito e instrada i messaggi interbancari a Flowe tramite la connessione FTP esistente con SIA. I file, quindi, vengono instradati automaticamente da SIA verso T24 e collocati in una cartella condivisa (SepaT24IN).

Un operatore del *Team Operations di Happiness and Services*, abilitato all'accesso in WINSCP, verifica il corretto caricamento dei file nella cartella. Un operatore del *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum, verifica che i file interbancari vengano correttamente processati da Temenos tramite una sezione dedicata in T24, dove viene rendicontato lo stato dell'attività di elaborazione. In caso di status di errore nel processo di elaborazione, l'operatore dell'*outsourcer* inoltra una segnalazione all'operatore *Operations di Happiness and Service*, il quale procede con l'apertura di una segnalazione al fornitore Temenos, tramite apposito servizio di *ticketing*, al fine di ripristinare il prima possibile la lavorazione del file da parte del sistema.

CONTROLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica della presenza del file <i>bulk</i> SDD in uscita all'interno della cartella FTP condivisa con SIA.</li> <li>- Verifica stato elaborazione del file (verifica stato PROCESSED/FAIL)</li> </ul>	Manuale	3 volte al giorno alle ore 9:00 14:00 e 18:00	T24 WinSCP

### 5.2.2 Gestione Addebito SDD

Gli addebiti SDD sono monitorati sul Sistema di *Core Banking* dagli operatori *Operations* della *Perspective Happiness and Services*, i quali dovranno garantire tramite opportuno presidio la corretta elaborazione delle bulk ricevute, intervenendo con una correzione manuale nel caso l'elaborazione dovesse interrompersi per motivi di natura tecnica. Un operatore dell'*outsourcer* verifica quotidianamente durante la mattinata lo stato degli addebiti SDD e notifica eventuali stati anomali agli operatori *Operations* di Flowe.

Le finestre a disposizione per gli addebiti SDD sono le medesime degli SCT, per cui si identificano due *cutoff* di elaborazione dei messaggi: un primo *cutoff* alle ore 16 ed un secondo alle ore 23.

E' possibile, però, che in fase di esecuzione degli addebiti si verifichino alcune anomalie tecniche, riscontrate automaticamente dal sistema T24 di Temenos, che blocca il flusso automatico di processamento dell'addebito sul conto del 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 di *Operations* della *Perspective Happiness and Service* 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
Monitoraggio dello status di elaborazione degli SDD	Manuale	Una volta al giorno	T24

### 5.2.3 *Correzione Manuale SDD*

Giornalmente l'operatore del *Team Operations Happiness and Service* monitora la coda di riparazione, individuando i casi per i quali è possibile sanare l'anomalia manualmente (ad esempio per conto bloccato), effettua manualmente la sistemazione della disposizione e permette lo scodamento della stessa per il corretto addebito sul conto.

Le operazioni in scarto sulla coda di riparazione del sistema T24 di Temenos possono essere modificate da parte dell'operatore del *team Happiness and Service Operations* entro tempistiche che variano in base alla natura della transazione:

- se si tratta di un addebito autorizzato, non esiste una data scadenza con cui riparare l'operazione, per cui è necessario che la riparazione della transazione sia tempestiva in modo tale da addebitare correttamente il conto di pagamento del cliente;
- se si tratta di un messaggio di impagato da elaborare, come da *RoleBook SEPA*, si hanno massimo 5 giorni a disposizione successivi alla data di scadenza dell'addebito per notificare alla banca della società creditrice l'impossibilità a dar corso al pagamento.

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 *Correzione SDD tramite intervento del fornitore*

Giornalmente l'operatore di *Operations* di Flowe monitora la coda di riparazione, individuando i casi per i quali non è possibile intervenire manualmente per la riparazione dell'anomalia; procede pertanto 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 opportune tempistiche di risoluzione per garantire il regolamento delle operazioni entro le scadenze imposte dalla normativa.

Nel caso in cui una transazione per un motivo di natura tecnica non sia riparabile, possono distinguersi due differenti casistiche:

- 1) **Transazione da addebitare sulla posizione cliente:** l'operatore *Operations Happiness and Service* procede ad inserire una scrittura manuale sul conto cliente per regolarizzare l'addebito sul rapporto; contestualmente effettua una doppia scrittura contabile, accredito e addebito del conto transitorio SDD e accredito del *mirror* del conto di regolamento. Queste scritture vengono inserite da un operatore abilitato alla sezione dedicata T24 in Temenos e successivamente approvate da un secondo operatore avente poteri autorizzativi. Il processo si conclude con la richiesta al fornitore di "modificare" lo stato della transazione in uno stato che confermi l'esecuzione del pagamento, in modo da garantirne la corretta tracciatura a sistema.
- 2) **Transazione da rifiutare:** l'operatore *Operations Happiness and Service* procede ad inserire una scrittura manuale eliminando il sospeso sul conto transitorio e riaccreditando il conto *mirror* del conto di regolamento; un secondo operatore, avente poteri autorizzativi conferma la transazione. Il processo si conclude con la richiesta al fornitore di "modificare" lo stato della transazione in uno stato che ne confermi il messaggio di impagato e di procedere alla creazione del file per spedire in rete gli impagati; il file è sottoposto alla verifica e validazione dell'operatore di *Operations* per successivo trasferimento nella cartella SEPAT24Out in modo che possa essere correttamente instradato verso rete interbancaria.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Monitoraggio presenza coda di riparazione	Manuale	3 volte al giorno (9-14.30-18)	T24
Monitoraggio correttezza file di impagato	Manuale	Giornaliera	T24

#### 5.2.5 Rifiuto SDD

Alla ricezione del flusso SDD le richieste di addebito sono verificate in automatico dal sistema T24 di Temenos.

Viene effettuato un primo controllo sull'esistenza del mandato, sull'esistenza del conto di pagamento del cliente e sulla intestazione dello stesso. Al termine del controllo, si possono verificare i seguenti scenari:

- 1) se il controllo è positivo la transazione viene posta in attesa della data di scadenza. Al raggiungimento della data di scadenza, T24 processa la transazione e procede a eseguire un nuovo step di controlli (presenza di blocchi sul conto, stato del conto attivo/inattivo/estinto, saldo del conto capiente o meno). A seguito dei controlli, possono verificarsi ulteriori due casistiche:
  - se il controllo è positivo (ovvero non ci sono blocchi) T24 procede con l'addebito del conto del cliente e non prevede alcuna elaborazione di messaggistica.
  - se il controllo è negativo T24 procede con l'elaborazione del messaggio di impagato, che verrà elaborato al primo cutoff utile (di norma quello pomeridiano delle ore 16).
- 2) se il controllo è negativo la transazione viene rifiutata, specificando tramite i codici ISO previsti dal *RuleBook* SEPA il motivo del rifiuto (es. conto inesistente, mandato non autorizzato ecc).



CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Step 1: controlli automatici bloccanti alla ricezione SDD - Verifica esistenza del mandato - Verifica esistenza del conto - - Verifica intestazione del conto	Automatico	Quotidiana	T24
Step 2: controlli automatici bloccanti alla maturazione data scadenza - Verifica presenza di blocchi sul conto - Verifica stato del conto attivo/inattivo/estinto - - Verifica capienza saldo del conto	Automatico	Quotidiana	T24

### 5.2.6 Rifiuto SDD - analisi messaggistica out

All'orario di cutoff (16/23), T24 elabora i messaggi di impagato (siano essi prima della data di scadenza di pagamento o coincidenti con la stessa).

Con questa logica di gestione, Intesa Sanpaolo eviterà di pagare i movimenti addebitando il conto di regolamento. T24, quindi, procede con il caricamento dei file interbancari nella cartella SEPAT24OUT. SIA, dopo avere effettuato automaticamente una verifica formale della struttura del messaggio, veicola i file verso i sistemi di Intesa Sanpaolo per l'invio in rete.

Un operatore del *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum monitora la creazione del file di T24 tramite apposita sezione e in casi di errori contatta tempestivamente il *team Operations Happiness and Service Flowe*, che provvederà a segnalare l'anomalia a Temenos tramite apposito servizio di *Ticketing*. La tempestività è dovuta al fatto che la comunicazione dell'impagato ad Intesa Sanpaolo deve essere trasmessa entro i 5gg dalla scadenza della data di addebito.

In assenza di errori l'operatore Flowe abilitato a WinSCP verifica nella cartella condivisa con SIA che i file al cutoff vengano correttamente caricati e messi a disposizione di SIA. Una volta trasmessi a Intesa Sanpaolo, la stessa procederà ad inoltrarli alla rete.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica stato elaborazione messaggi impagato	Manuale	2 volte al giorno: ore 14:30 e 18:00	T24
Verifica corretto caricamento dei messaggi nella <i>folder</i> condivisa con SIA	Manuale	2 volte al giorno: ore 14:30 e 18:00	T24 WINSCP

### 5.2.7 Analisi SDD - quadratura conti per verifica elaborazione

In chiusura di giornata è effettuata un'attività di quadratura rispetto all'ammontare degli addebiti diretti pagati in giornata e all'ammontare dei messaggi impagati inoltrati il giorno precedente. Intesa Sanpaolo lavora i messaggi di impagato con data regolamento T se ricevuti entro le 6 am

del mattino di T; nel caso in cui fossero spediti messaggi di impagato ad Intesa Sanpaolo oltre le 6 am con regolamento T, verrebbero scartati e non processati. Intesa Sanpaolo, ad una determinata data scadenza T dei movimenti di addebito effettua le seguenti scritture:

- addebito sul conto di regolamento del totale delle transazioni SDD pagate alla data T, senza considerare (in questo movimento) i messaggi di impagato elaborati da T24 in data T.
- l'elaborazione dei messaggi di impagato SDD da parte di Intesa Sanpaolo avviene con regolamento T+1
- l'accredito sul conto di regolamento relativo ai messaggi di impagato regolati in data T+1 corrisponderà alla somma degli importi dei messaggi di impagato inviati da T24 ad Intesa Sanpaolo in data T.

Un operatore *Operations* 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 (*team Operations Flowe* di Banca Mediolanum) verifica che i movimenti del conto di regolamento (sia degli SDD pagati che impagati) corrispondano in termini di importo al totale delle *bulk* SDD ricevute o inoltrate ed elaborate da Temenos al *cutoff*.

In caso di squadrature viene effettuata una verifica tramite l'*Agency Services* di Intesa Sanpaolo, al fine di capire il motivo del rifiuto di elaborazione dei messaggi di impagato. Le squadrature possono essere relative solo ad anomalie tecniche che possono essere identificate in problemi di trasmissione tra Temenos/Sia/Intesa Sanpaolo, oppure errori nella fase di creazione dei messaggi da parte di T24. In entrambi i casi viene aperta segnalazione diretta al fornitore che ha causato l'anomalia. Contemporaneamente, l'operatore *Operations* di Flowe richiede a Temenos di produrre il file corretto in modo da trasmetterlo entro i 5 gg richiesti dalla normativa per la notifica di impagato, sanando di fatto la squadratura.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica a T+1 della corrispondenza in termini di importo tra movimento in accredito sul conto regolamento ISP a T+1 e il totale delle <i>bulk</i> relative agli insoluti inviati in data T.	Manuale	3 volte al giorno (9-14.30-18)	T24 INBIZ

### 5.3 GESTIONE STORNI SDD

Rappresenta la sequenza di attività che permettono lo storno di una disposizione SDD addebitata sul conto di un cliente Flowe.

#### 5.3.1 Gestione Storni SDD

Un cliente Flowe può richiedere di eseguire la cancellazione di un addebito SDD. La richiesta viene inserita dall'APP Flowe tramite il *chatbot* e un operatore del *Team Customer Interaction* raccoglie la richiesta tramite l'inserimento di una dispositiva. Il cliente è identificato mediante il *passcode* (codice di identificazione)/dati biometrici in fase di accesso in app e la conferma della dispositiva avviene tramite l'invio di una notifica da parte dell'operatore che richiede l'inserimento da parte del cliente del codice di sicurezza (*security code*) o di dati biometrici.

L'operatore del *team Customer Interaction* quindi inserisce un'istanza in Fan Base sotto la posizione del cliente, in modo che un operatore *Operations* di Flowe possa prenderla in carico.

L'operatore *Happiness and Service* che si occupa di Operations, prima di eseguire lo storno, effettua un primo controllo verificando che la richiesta sia pervenuta entro i termini previsti dalla normativa (8 settimane per mandato valido, 13 mesi per mandato revocato o che non consenta addebito di quel tipo). Qualora il controllo non sia superato, il *flow* termina con la chiusura dell'istanza sulla posizione del cliente, indicando al cliente i motivi del rifiuto a procedere.

Nel caso in cui sia possibile processare lo storno, l'operatore *Operations* prende in carico l'istanza, individua il pagamento da stornare sul T24 ed inserisce l'operazione di storno tramite sezione apposita. Un secondo operatore, avente poteri autorizzativi ne conferma l'esecuzione e chiude l'istanza sotto la posizione del cliente.

L'avvenuto storno prevede che il sistema T24 elabori automaticamente un messaggio di impagato alla banca della società creditrice.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifiche bloccanti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il <i>passcode</i> inserito deve essere corretto</li> <li>- Il <i>security code</i> inserito deve essere corretto</li> <li>- I dati biometrici devono corrispondere a quelli registrati sullo smartphone</li> </ul>	Automatico	Ad Evento	APP Flowe P0 Fan Base
Verifiche sulle tempistiche per stornabilità del movimento	Automatico	Ad Evento	T24

## 5.4 GESTIONE RICHIAMI SDD

Rappresenta la sequenza di attività che permettono i richiami di una disposizione SDD addebitata sul conto di un cliente Flowe.

### 5.4.1 Gestione Richiami SDD

Qualora la banca del creditore invii un richiamo interbancario per la cancellazione dell'addebito di un SDD dal conto del cliente Flowe, il sistema T24 elabora il messaggio interbancario dando evidenza dei richiami in apposita sezione. Un operatore *Operations Happiness and Service* accede quotidianamente all'applicativo T24 per verificare la presenza di richiami ricevuti ed accettare le richieste entro i termini di *pre-settlement*. Tale operazione dovrà essere autorizzata da un secondo operatore del team con le stesse autorizzazioni applicative (logica *4eyes*).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica della presenza di messaggi di richiamo (camt.056) in apposita sezione T24	Manuale	Una volta al giorno	T24

## 5.5 RICONCILIAZIONE TRANSITORI SDD

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 SDD.

### 5.5.1 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 etc.) e i conti contabili dei movimenti dei clienti.

Per quanto riguarda i movimenti SDD, nel momento in cui Intesa Sanpaolo riceve le richieste di pagamento vengono inseriti nello scadenziere in attesa della maturazione della data di scadenza del pagamento. Queste richieste vengono inoltrate direttamente al sistema T24. In fase di verifica dell'addebitabilità o meno del messaggio SDD, qualora non sussistano le condizioni di addebito, viene generato il messaggio di impagato che viene inoltrato a Intesa Sanpaolo al primo *cutoff* utile (16 - 23). Intesa Sanpaolo lavora i messaggi di impagato con data regolamento T se ricevuti entro le 6 am del mattino di T; nel caso in cui fossero spediti messaggi di impagato ad Intesa Sanpaolo oltre le 6 am con regolamento T, verrebbero scartati e non processati.

Questo significa che il giorno di scadenza T del pagamento Intesa Sanpaolo addebita il conto di regolamento per la totalità degli importi in scadenza. Solamente il giorno dopo (T+1) si creerà sul conto di regolamento un movimento di accredito corrispondente al totale dei messaggi di impagato inoltrati il giorno prima (T) dopo le ore 6 am.

Ad esempio:

- giorno T: previsti in scadenza 10 movimenti da 10 euro. Sul conto di regolamento presso Intesa Sanpaolo vengono addebitati 100 euro
- giorno T: T24 elabora messaggi di impagato su 5 dei 10 movimenti ricevuti e li inoltra ad Intesa Sanpaolo alle ore 16 con data regolamento T+1
- giorno T+1 Intesa Sanpaolo accredita 50 euro sul conto di regolamento come importo corrispondere agli impagati generati il giorno T dopo le ore 6 am.

Alla luce del modello contabile descritto, l'attività di riconciliazione dei conti inizia con l'esecuzione di un semplice monitoraggio predisposto dal *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum; un operatore dell'*outsourcer* effettua quotidianamente il *download* degli estratti

conto dei conti transitori interni alla procedura Temenos dei vari prodotti principali (tra cui gli SDD) tramite apposita sezione in T24.

Per la movimentazione SDD i conti verificati sono:

- EUR140200001 (transitorio - addebiti SDD - movimento in uscita dai conti clienti verso altre banche)
- EUR140210001 (transitorio - storni SDD - movimenti in accredito per storni da esercenti/ comunicazioni di impagato)
- 500000000011 (Mirror Nostro Regolamento - su cui è replicata l'operatività del conto di Regolamento presso Intesa Sanpaolo)

Gli operatori dell'outsourcers inviano gli estratti conto al *team Operations* 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	Manuale	Continuativo	T24
- verifica del saldo			
- verifica della presenza di eventuali sospesi			

#### 5.5.2 Attività di riconciliazione - verifiche su conto regolamento

Un operatore *Operations Happiness and Service* 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) 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 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 di *Operations Happiness and Service* 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

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

I conti transitori su T24 dedicati alla gestione degli SDD sono i seguenti:

- EUR140200001 (SDD)
- EUR140210001 (SDD Returns)

Giornalmente, un operatore *outsourcer* 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* di Banca Mediolanum notifica al *team Operations* 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 Flowe analizza il *flow* della transazione in modo da capire le cause che hanno portato alla generazione della squadratura contabile.

Limitatamente agli SDD, nella gestione delle squadrature contabili, possiamo distinguere 2 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, una volta che i pagamenti vengano 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 *Operations* della *perspective Happiness and Service* provvede a correggere lo stato della transazione tramite le apposite funzioni in T24 nella coda di riparazione ed un secondo operatore 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 di *Operations* di Flowe procederà alle scritture manuali in Temenos sui conti transitori e sui conti banca (*mirror* Intesa o Banca Mediolanum) al fine di chiudere il sospeso.

- 3) Tramite apposita funzione sul *core banking* T24, un operatore di *Operations* di Flowe 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 Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum ed i risultati delle attività svolte sono notificati via mail al *team Operations* di *Happiness and Service* Flowe da parte dell'*outsourcer*.

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

#### 5.5.4 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* 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* procederà a creare manualmente il file di Prima Nota.

L'operatore del *team Operations* scarica il report di stato patrimoniale e di conto economico manualmente da T24 tramite le apposite sezioni. Le movimentazioni indicate vengono quindi



riportate compilando il file (formato standard) di Prima Nota. Viene quindi effettuata una condivisione del report tra il *team di Operations di 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 Incident Management;*
- *Policy di gestione del Fraud reporting;*
- *Policy per il controllo e la gestione dei Rischi Operativi;*
- *Policy per la gestione del rischio di reputazione;*
- *Policy di gestione dei Reclami;*
- *Policy di prevenzione e sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo.*

### 6.2 NORMATIVA ESTERNA

- *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.*