



Procedura Operativa per il controllo giornaliero del sito web

Procedura emessa in data 08/01/2024

Owner del Documento: Perspective Business Acceleration

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	3
1.1	OBIETTIVO.....	3
1.2	AMBITO DI APPLICAZIONE	4
1.3	STRUTTURA DEL DOCUMENTO	4
2	ATTORI.....	5
2.1	ATTORI INTERNI	5
2.1	ATTORI ESTERNI	6
3	DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ.....	6
4	DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI CONTROLLO DEL SITO	7
5	RIFERIMENTI NORMATIVI INTERNI ED ESTERNI.....	7

1 PREMESSA

La Perspective Business Acceleration della società Flowe S.p.A. Società Benefit si occupa del controllo delle informazioni presenti nel sito web di Flowe (www.flowe.com).

Il processo oggetto del presente documento è classificato nell'ambito dei processi di Marketing, Commerciali e Customer Service.

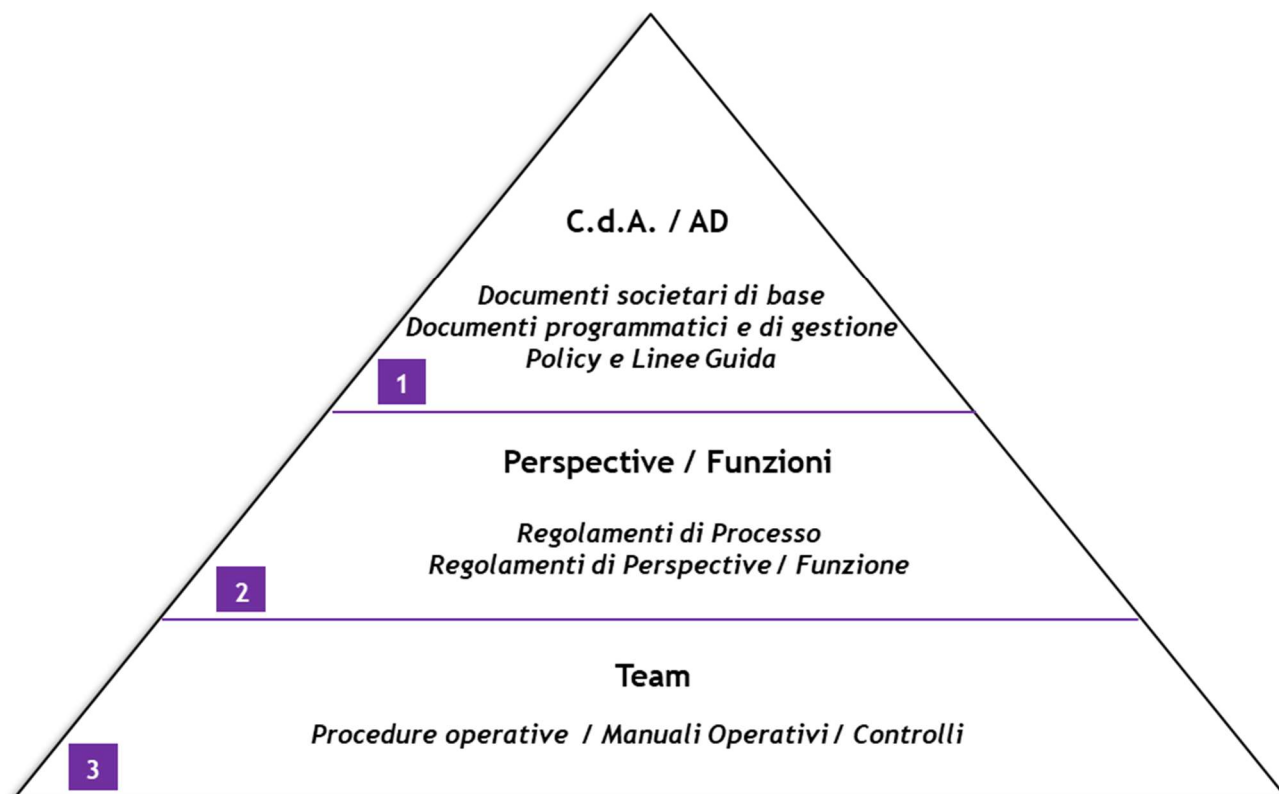
1.1 OBIETTIVO

Tale documento ha l'obiettivo di definire e formalizzare la procedura operativa relativa all'attività di controllo del sito web di Flowe, richiamando ruoli e responsabilità degli attori coinvolti nel processo, in relazione all'assetto organizzativo.

I principi cui si ispira il processo descritto nella presente procedura sono:

- chiarezza degli interlocutori a cui è attribuita la responsabilità di controllo del sito;
- tracciabilità dell'iter di coinvolgimento interno di controllo dei contenuti;
- mitigazione dei rischi reputazionali (in ottemperanza alla Policy sulla gestione del rischio di reputazione che il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum ha approvato il 6 novembre 2012).

La Normativa interna, disciplinata dalla presente policy, viene convenzionalmente classificata secondo la sua rilevanza in base al modello di seguito rappresentato da una struttura piramidale, che richiama la cosiddetta "gerarchia delle fonti normative":



Nei tre gradini della piramide sono indicati i principali livelli organizzativi responsabili dell'approvazione della normativa di riferimento: a partire dal Consiglio di Amministrazione, proseguendo nell'articolazione della struttura organizzativa aziendale, con riferimento alle Perspective.

La gerarchia così come sopra descritta è perfettamente coerente con quella prevista nella Policy di Gruppo ricevuta dalla Capogruppo e visionata dal Consiglio di Amministrazione di Flowe.

1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento si applica a tutte le funzioni aziendali di Flowe S.p.A. Società Benefit che sono interessate dal processo in oggetto e prende in considerazione il sito web di Flowe S.p.A.

1.3 STRUTTURA DEL DOCUMENTO

La struttura del presente regolamento si articola in 4 capitoli escluso il presente.

Capitolo 2 - Gli attori: sono richiamati gli attori a vario titolo coinvolti, ciascuno in coerenza alla propria mission, descrivendone ruoli e responsabilità.

Capitolo 3 – Descrizione dell'attività: sono descritti nel dettaglio di quale pagina/sezione si deve occupare ogni perspective/team.

Capitolo 4 - Descrizione del processo di controllo del sito: vengono descritte in maniera più ampia le singole sezioni e gli attori coinvolti in ogni sezione.

Capitolo 5 - Riferimenti normativi interni ed esterni: sono elencati i principali riferimenti normativi.

2 ATTORI

2.1 ATTORI INTERNI

Di seguito sono riportati i principali attori interni alla Perspective Business Acceleration coinvolti nell'ambito della presente procedura e descritti nell'ambito del presente processo:

Attore	Ruolo
Perspective Business Acceleration	<ul style="list-style-type: none"> La Perspective presidia le attività di comunicazione istituzionale, di prodotto e le attività di fidelizzazione/retention della Clientela.
Team Culture Studios	<ul style="list-style-type: none"> Promuove e sviluppa le iniziative volte alla presentazione ed alla conoscenza sia dell'immagine pubblica di Flowe sui propri canali social media e sul sito internet. Verifica preliminarmente, raccordandosi con le funzioni preposte, la coerenza dei messaggi promozionali con le disposizioni previste dalla normativa vigente. Controlla il corretto funzionamento del sito web e che i messaggi al suo interno siano costantemente aggiornati.
Team Digital Marketing	<ul style="list-style-type: none"> Supporta Culture Studios nella definizione dei contenuti relativi alle promozioni di Flowe, assicurandosi che siano pubblicate sul sito web.
Team Customer Interaction & Social Listening	<ul style="list-style-type: none"> Gestisce i contatti con i clienti che, via e-mail, chat e Facebook, si rivolgono a Flowe per richieste di tipo informazioni su prodotti, servizi, procedure sull'utilizzo dell'app e richieste relative ai contenuti del sito web. Risponde ai clienti in caso di disservizio sul sito web Flowe.
Team Value Offering	<ul style="list-style-type: none"> Il Team presidia e supervisiona i contenuti relativi all'offerta e ai costi dei prodotti e servizi Flowe.

Di seguito sono riportati i principali attori esterni alla Perspective Business Acceleration coinvolti nell'ambito della presente procedura e descritti i rispettivi ruoli:

Attore	Ruolo
Perspective Digital Product	<ul style="list-style-type: none"> Il Team presidia e supervisiona il design del sito web di Flowe e la sua accessibilità by design.
Team Exploration & Impact	<ul style="list-style-type: none"> Il Team presidia e supervisiona i contenuti relativi alle iniziative di impatto e sostenibilità di Flowe.
Perspective Banking Services e Controls	<ul style="list-style-type: none"> La Perspective presidia la sezione del sito internet Flowe dedicata alle informazioni normative.
IT Operation Security & Governance	<ul style="list-style-type: none"> Il Team si occupa di supportare da un punto di vista tecnico Culture Studios, per eventuali problematiche legate ai server utilizzati dal sito web Flowe per il suo corretto funzionamento.
Partner esterni	<ul style="list-style-type: none"> Si occupano della gestione del back end, inteso come eventuali problematiche legate al CMS (Content Management System) del sito web Flowe. Si occupano di gestire eventuali problematiche legate ai server utilizzati dal sito web Flowe per il suo corretto funzionamento.

3 DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

Culture Studios è responsabile del costante controllo e aggiornamento del sito web Flowe e dei suoi contenuti, facendosi supportare da diversi team a seconda della sezione del sito da monitorare.

- Pagina "Home page":** questa pagina viene monitorata principalmente dal team di Culture Studios che si allinea con gli altri team per i contenuti di competenza.
- Sezioni relative a promozioni:** il team Digital Marketing si occupa di segnalare a Culture Studios eventuali nuove promozioni/operazioni a premi, aggiornamenti di promozioni/operazioni a premi esistenti ed eventuale scadenza delle stesse.
- Sezioni dedicate alle funzionalità dell'app:** la Perspective Digital Product si occupa di segnalare a Culture Studios l'eventuale aggiornamento delle pagine relative all'introduzione di nuove funzionalità dell'app Flowe o della eventuale dismissione.

4. **Sezioni dedicate all'offerta e ai costi:** il team Value Offering si occupa di segnalare a Culture Studios l'eventuale aggiornamento delle pagine relative all'offerta e ai costi dei prodotti e servizi Flowe.
5. **Sezioni dedicate a impatto e sostenibilità:** il Team Exploration & Impact si occupa di segnalare a Culture Studios l'eventuale aggiornamento delle pagine relative alle iniziative in ambito sostenibilità e impatto di Flowe.
6. **Sezioni dedicate al supporto Flowe:** il Team Customer Interaction & Social Listening si occupa di segnalare a Culture Studios l'eventuale aggiornamento delle pagine relative al supporto di Flowe.
7. **Sezione informazioni normative:** la Perspective Banking Services e Controls è responsabile di segnalare a Culture Studios l'eventuale aggiornamento delle informazioni normative nel sito web Flowe.

4 DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI CONTROLLO DEL SITO

Il processo si articola nelle seguenti fasi:

- Culture Studios controlla quotidianamente il sito web Flowe e il suo corretto funzionamento allineandosi con gli altri attori coinvolti ciascuno per le sezioni di competenza del sito.
- Gli attori esterni hanno la responsabilità di allertare rapidamente Culture Studios in caso di aggiornamento dei contenuti all'interno del sito Flowe.
- In caso di malfunzionamenti del sito web Flowe:
 - verranno ingaggiati i partner esterni nel caso in cui le problematiche siano legate al CMS (Content Management System) del sito web Flowe;
 - nel caso in cui le problematiche siano legate ai server su cui è presente il sito web Flowe, verranno ingaggiati i partner esterni, responsabili dell'infrastruttura e informati i colleghi del team IT Operation Security & Governance
 - verrà ingaggiato il Team Customer Interaction & Social Listening, che si occuperà della gestione dell'interazione con il cliente relativamente al disservizio.

5 RIFERIMENTI NORMATIVI INTERNI ED ESTERNI

- Policy sulla gestione del rischio di reputazione