



## PROCEDURA OPERATIVA SUCCESSIONI

Procedura emessa in data 08/01/204

Owner del documento: Perspective Product Development

## Sommario

1	PREMESSA .....	3
1.1.	OBIETTIVI DEL DOCUMENTO .....	3
1.2.	AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
1.3.	AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO.....	3
2	DEFINIZIONI.....	3
3	STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROCESSO .....	4
3.1	APP FLOWE.....	4
3.2	OUTLOOK - PEC .....	5
3.3	FANBASE - POWER PLATFORM.....	5
3.4	SISTEMA DI CORE BANKING - T24.....	5
3.5	GESTIONALE SEGNALAZIONI AUI - EASYBOX.....	5
4	ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITA' .....	5
4.1	TEAM CUSTOMER INTERACTION .....	6
4.2	TEAM OPERATIONS DI FLOWE .....	6
4.3	OUTSOURCERS .....	6
4.3.1	<i>Banca Mediolanum</i> .....	6
4.3.2	<i>Temenos</i> .....	7
4.3.3	<i>SINT</i> .....	7
4.3.4	<i>Team Operations Flowe di Banca Mediolanum</i> ..... <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
5	PROCESSO DI GESTIONE DELLE SUCCESSIONI .....	7
5.1	FASE 1 - APERTURA DELLA PRATICA E BLOCCO DEL PATRIMONIO .....	7
5.2	FASE 2 - PRODUZIONE DELLA LETTERA DI CERTIFICAZIONE.....	8
5.3	FASE 3 - GESTIONE LIQUIDAZIONE E CHIUSURA DELLA SUCCESSIONE .....	9
6	IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO .....	10

## 1 PREMESSA

Il presente documento ha l'obiettivo di illustrare il processo di gestione delle pratiche di successione pervenute a Flowe Spa-SB.

Al Social Caring Team ed al Team Operations di Flowe sono demandati i compiti di gestire le notizie di decesso di clienti o presunti tali, avviare e portare a termine l'iter successorio, assicurare l'evasione delle richieste informative provenienti da eredi, legali rappresentanti, curatori, esecutori testamentari, notai.

### 1.1. OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

---

Il presente documento ha l'obiettivo, all'interno del quadro di riferimento delineato in precedenza, di:

- Definire l'ambito di responsabilità dei soggetti coinvolti in relazione agli adempimenti volti ad assicurare la piena conformità con i requisiti espressi dalle Autorità di Vigilanza;
- Descrivere i processi e le attività operative previsti per la gestione delle successioni;
- Descrivere i Flussi informativi;
- Descrivere gli strumenti a supporto dell'operatività.

### 1.2. AMBITO DI APPLICAZIONE

---

La presente procedura si applica a Flowe S.p.A. Società Benefit.

### 1.3. AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO

---

L'aggiornamento e la revisione del presente documento sono di responsabilità della Perspective Product Development.

## 2 DEFINIZIONI

Si riportano di seguito alcune definizioni e concetti di base utilizzati all'interno della procedura operativa:

- **Dichiarazione di Successione:** La dichiarazione di successione è un atto che gli eredi o i legatari di una persona deceduta devono presentare obbligatoriamente all'Agenzia delle Entrate per il calcolo dell'imposta di successione su beni immobili e mobili posseduti dal defunto.
- **Lettera di Certificazione Patrimonio alla data del decesso:** O Dichiarazione di Consistenza dei

rapporti bancari del defunto è il documento che contiene la descrizione dei rapporti con l'indicazione del loro valore alla data del decesso.

- **Esonero Successione:** E' la pratica secondo cui gli Eredi sono Esonerati dall'esecuzione della Dichiarazione di Successione in presenza di determinati requisiti. Tali requisiti, secondo l'attuale normativa, sono:
  - Eredità devoluta al coniuge e/o ai parenti in linea retta;
  - Attivo ereditario non superiore a 100.000 euro;
  - Attivo ereditario non comprende beni immobili o diritti reali immobiliari.
- **Dichiarazione Sostitutiva di Atto Notorio:** La dichiarazione sostitutiva di atto notorio consta di un atto sostitutivo dell'atto notorio redatto in carta semplice con il quale possono comprovarsi stati qualità personali (es: essere proprietario di un immobile, essere erede di una persona ecc) o fatti che siano a diretta conoscenza dell'interessato (essere titolare d'impresa; non essere soggetto all'imposta sui redditi, ...) resa e sottoscritta dallo stesso, osservando le modalità dell'art. 38 del D.P.R. n. 445/2000
- **Estratto Conto – EC:** è il documento contenente il dettaglio di tutte le operazioni che ha effettuato il cliente sul conto Flowe nel periodo di riferimento sia in entrata che in uscita (c.d. movimenti), come ad esempio i bonifici inviati e ricevuti, i prelievi allo sportello ATM o i pagamenti con carta di pagamento. Riporta inoltre tutte le informazioni rilevanti per la comprensione dell'andamento del rapporto e la giacenza media ai fini ISEE. L'estratto conto è inviato al Cliente con periodicità annuale (salvo diverse previsioni normative, es. Conto di Base) o comunque al momento dell'estinzione.

### 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 APP FLOWE

L'App Flowe è il canale distributivo con cui operano i clienti della Società, versione IOS e Android, per l'apertura e la gestione del conto di pagamento e della carta ad esso associata.

L'App Flowe nell'ambito della procedura operativa prevede la possibilità, da parte degli eredi, di contattare il Team Customer Interaction per notificare il decesso del cliente e dunque l'apertura della pratica di successione.

### **3.2 OUTLOOK - PEC**

---

Oltre alla possibilità di ricezione di una notifica di decesso mediante chat interna all'app è plausibile che gli eredi, non avendo una propria app a disposizione da cui scrivere, contattino il team di Customer Interaction flowe mediante mail all'indirizzo [info@flowe.com](mailto:info@flowe.com) o PEC all'indirizzo [flowe@pec.flowe.com](mailto:flowe@pec.flowe.com)

Eventuali richieste inviate via raccomandata vengono inviate telematicamente all'indirizzo email [puntoposta13@flowe.com](mailto:puntoposta13@flowe.com) e smistate dall'Outsourcer SINT al Team Customer Interaction.

### **3.3 FANBASE - POWER PLATFORM**

---

Fanbase è la power app utilizzata dagli operatori del team Customer Interaction della Perspective Product Development per la gestione delle diverse attività di front e back office inerenti la clientela.

Rappresenta l'applicazione per il Customer Relationship Management (CRM) e consente la visualizzazione della scheda cliente e delle carte associate, la modifica di alcuni dati, la possibilità di inserire il blocco di accesso, nonché di inviare notifiche via sms, e-mail, push in APP.

Fanbase è utilizzata dal Team di Customer Interaction nell'ambito della gestione del processo di Successione per bloccare l'accesso all'app del cliente subito dopo la notifica di decesso, tracciare la pratica ed aprire le opportune activities di ingaggio del Team Closure.

Il team Operation della Perspective Banking Services & Controls prende in carico l'activity e la gestisce nel rispetto degli SLA interni previsti.

### **3.4 SISTEMA DI CORE BANKING - T24**

---

Flowe si avvale del modulo T24, di seguito indicato anche come Sistema di Core Banking, dell'outsourcer Temenos, applicativo tramite il quale viene elaborata la procedura automatica di chiusura del conto.

### **3.5 GESTIONALE SEGNALAZIONI AUI - EASYBOX**

---

Flowe si avvale dell'applicativo Easybox dell'outsourcer SIA per la gestione dell'Archivio Unico Informatico (anche AUI) ai fini antiriciclaggio, all'interno del quale sono registrate tutte le nuove operazioni di onboarding e le successive variazioni anagrafiche, comprese le cancellazioni per chiusura rapporti, ai fini delle successive segnalazioni alle Autorità di Vigilanza.

## **4 ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITA'**

Di seguito sono indicati i principali attori, coinvolti nel processo di estinzione del conto di pagamento Flowe e i relativi ruoli e responsabilità nell'ambito delle attività descritte.

#### **4.1 TEAM CUSTOMER INTERACTION**

---

Il Team di Customer Interaction, all'interno della Perspective Product Development ha il compito di gestire e curare la relazione con chi sta notificando il decesso (eredi, notaio ecc ecc). Nello specifico:

- Accoglie la richiesta notificandone la presa in carico e chiedendo, ove necessario poiché non allegata alla comunicazione primaria, la documentazione necessaria all'apertura della pratica
- Bloccare l'accesso all'app del de cuius
- Richiedere il blocco del conto al Team Closure appartenente al Backoffice Flowe
- Redigere la lettera di certificazione patrimonio alla data del decesso ed inviarla ai beneficiari
- Ingaggiare il backoffice per la chiusura del conto e la liquidazione delle somme una volta ricevuta tutta la documentazione necessaria a procedere
- Informare l'Agenzia delle Entrate territoriale in caso di esenzione dalla dichiarazione di successione
- Notificare agli eredi la chiusura della pratica ed inviare la documentazione di chiusura

#### **4.2 TEAM OPERATIONS DI FLOWE**

---

Il Team Operations all'interno della Perspective Banking Services and Controls ha il compito di estinguere il conto del cliente e, in caso di saldo positivo, liquidare la somma come da istruzioni presenti nella Dichiarazione di Successione.

Il Team Operations di Flowe ingaggia il Team Operations Flowe di Banca Mediolanum per la redazione dell'estratto conto di chiusura inviato agli eredi.

Per ulteriori dettagli sull'estinzione dei rapporti si rimanda alla consultazione della *Procedura Operativa Estinzione Conto*

#### **4.3 OUTSOURCERS**

---

##### **4.3.1 Banca Mediolanum**

Nell'ambito del presente processo Banca Mediolanum attraverso il Team Operations Flowe del Settore Product Operations si occupa, oltre a quanto già indicato nel paragrafo precedente, di effettuare le attività di quadratura giornaliera dell'alimentazione delle posizioni estinte nell'Archivio Unico Informatico.

Compartecipa al processo anche il Team Operations Flowe di Banca Mediolanum viene ingaggiato dal Team Operations Flowe in caso di necessità di redazione dell'Estratto Conto di Chiusura per successione da inviare agli eredi a conclusione della pratica di Successione

#### 4.3.2 Temenos

Nell'ambito del presente processo, l'outsourcer Temenos supporta Flowe nell'esecuzione delle attività tecniche di chiusura dei conti di pagamento.

#### 4.3.3 SINT

Il servizio contrattualizzato con l'outsourcer prevede che il fornitore acceda ed utilizzi esclusivamente i sistemi di Flowe.

Tra le attività dell'Outsourcer vi è il monitoraggio e la registrazione delle richieste di estinzione pervenute alla casella PEC e/o alla casella mail [puntoposta13@flowe.com](mailto:puntoposta13@flowe.com). Tra queste, potrebbe capitare che vi siano delle pratiche di successione da inoltrare al Team Customer Interaction per una pronta gestione.

Compito della Società è esclusivamente quello di smistare le comunicazioni. Non vengono infatti effettuate alcune verifiche preliminari sulla documentazione ricevuta. Queste ultime, come già riportato in precedenza, sono in carico al Team Customer Interaction.

## 5 PROCESSO DI GESTIONE DELLE SUCCESSIONI

Il processo di gestione di una pratica di Successione si compone di tre fasi:

- Fase 1 – Apertura della pratica e blocco del patrimonio
- Fase 2 – Produzione della Lettera di Certificazione
- Fase 3 – Gestione liquidazione e chiusura della Successione

### **5.1 FASE 1 - APERTURA DELLA PRATICA E BLOCCO DEL PATRIMONIO**

---

L'iter di apertura della pratica di successione ha inizio nel momento in cui il Team di Customer Interaction riceve la notizia del decesso del Cliente (da tale momento verrà definito "de cuius"). Tale data non coincide necessariamente con la data decesso.

La notizia può pervenire:

- dai canali consueti preposti alla ricezione delle richieste di supporto da parte degli utenti

(chat, mail, PEC);

- Raccomandata smistata al Team Customer Interaction tramite casella puntoposta13flowe.com;
- dalle altre perspective flowe, tramite e-mail;
- dagli eredi (o presunti tali) direttamente o per il tramite di Studi Notarili o Legali tramite PEC o raccomandata;
- da INPS o enti pensionistici che ci richiedono lo storno dell'ultima mensilità se non dovuta;
- da organi di informazione, se personaggio noto.

L'Operatore preposto prevede ad aprire la pratica nella posizione Fanpage del de cuius selezionando la categoria "Successione". Dopo avere aperto la pratica dispone in autonomia, sempre dalla Fanpage il blocco dell'accesso all'applicazione ed ingaggia poi il secondo livello (Team Operations di Flowe) mediante l'apertura di un'activity per la richiesta del blocco del conto di pagamento e degli strumenti di pagamento.

Qualora all'interno della notifica di decesso non fossero presenti il Certificato di Morte e la Dichiarazione Sostitutiva dell'atto notorio, viene inviata opportuna richiesta di integrazione necessaria al rilascio della Lettera di Certificazione Patrimonio alla data del decesso.

## **5.2 FASE 2 - PRODUZIONE DELLA LETTERA DI CERTIFICAZIONE**

---

Il Team Customer Interaction procede alla verifica della documentazione successoria.

Alla ricezione del certificato di morte e della dichiarazione sostitutiva di atto notorio autenticato da Pubblico Ufficiale ovvero verbale di pubblicazione di testamento, effettua un controllo incrociato tra data e luogo di nascita presenti sul certificato di morte e quelli presenti in Fanpage, per assicurarsi che coincidano.

Viene quindi generata un'istruttoria (che a chiusura pratica viene allegata in formato PDF nella posizione del decuius) nella quale vengono riportati i dati della pratica ed il valore del saldo del conto di pagamento del cliente alla data del decesso con le relative schermate.

Flowe non offre altri prodotti alla propria clientela, pertanto, nella lettera di certificazione non si rileva la necessità di inserire ulteriori valori patrimoniali.

La lettera viene verificata secondo il principio del 4 eyes ed inviata agli eredi (o al notaio) sia in risposta alla prima comunicazione ricevuta sia tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

Nella lettera viene inoltre dettagliata l'ulteriore eventuale richiesta di documentazione necessaria alla definizione della pratica.



La stessa deve essere inviata entro un termine congruo e comunque entro 90 giorni, dal ricevimento del certificato di morte e della dichiarazione sostitutiva di atto notorio.

Gli aventi diritto devono far riferimento alla nostra Lettera di Certificazione per poter compilare la “Dichiarazione di Successione” o valutare se sussistono i requisiti necessari per redigere “l’esonero dal presentare la Dichiarazione di Successione”. Tali requisiti, secondo l’attuale normativa,

sono:

- Eredità devoluta al coniuge e/o ai parenti in linea retta;
- Attivo ereditario non superiore a 100.000 euro;
- Attivo ereditario non comprende beni immobili o diritti reali immobiliari.

Qualora pervenisse una lettera di esonero, l’Operatore si occupa di inoltrarlo mediante PEC all’Agenzia delle Entrate di Competenza identificata in base al luogo di residenza del Decuius.

### **5.3 FASE 3 - GESTIONE LIQUIDAZIONE E CHIUSURA DELLA SUCCESSIONE**

---

L’operatore del Team Customer Interaction, alla ricezione di tutta la documentazione richiesta agli eredi, effettua una valutazione della stessa, sia a livello formale che di contenuto, al fine di poter autorizzare la liquidazione delle somme agli eredi.

Viene quindi aperta un’activity al team Operations di Flowe con la richiesta di liquidazione delle somme. Alla stessa viene allegata la dichiarazione di successione a conferma di quanto richiesto all’interno dell’activity stessa. Viene inoltre allegato il modulo di chiusura conto ed i documenti identificativi degli eredi necessari ad un loro “Censimento Light”.

Per Censimento Light si va ad intendere la creazione di una scheda anagrafica base all’interno del solo Core Banking Temenos, ove vengono riportati i dati essenziali trasmessi dagli eredi.

Avvenuta la liquidazione delle somme ed una volta chiuso il conto vengono redatti i documenti di estinzione che vengono inoltrati all’operatore del Team Customer Interaction,

L’operatore si occuperà di inviarli agli eredi allegandoli alla comunicazione di notifica chiusura pratica.

### **5.4 GESTIONE CHIUSURA CARTE PREPAGATE**

---

L’offerta flowe prevede la sottoscrizione di carte prepagate rilasciate a favore di minorenni con età minima di 12 anni. La richiesta dello strumento viene effettuata dal titolare di conto maggiorenne (genitore o chi ne svolge le funzioni), la carta è quindi collegata al conto di cui il maggiore è proprietario.

Fatta questa premessa è quindi necessario dettagliare i due scenari possibili in caso di decesso del minore intestatario di carta prepagata o di maggiore possessore di conto a cui è collegata una carta prepagata.

Nel primo caso, una volta ricevuta la documentazione comprovante il decesso del minore, verrà estinta la prepagata e trasferito il saldo sul conto di pagamento correlato appartenente al genitore o chi ne fa le veci.

In caso di decesso del maggiore al cui conto è collegata una prepagata invece, si seguirà l'iter standard previsto per le successioni con chiusura dello strumento di pagamento e trasferimento del saldo dello stesso sul conto caduto in successione.

## 6 IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Nel presente capitolo si richiama il contesto normativo nell'ambito del quale Flowe opera.

L'elenco fornito non si ritiene esaustivo e viene riportato principalmente allo scopo di richiamare l'attenzione sui principali riferimenti a cui il Settore si attiene nello svolgimento della propria attività.

D.Lgs. 31 ottobre 1990 n. 346 (testo unico delle disposizioni concernenti l'imposta sulle successioni e donazioni), con particolare riferimento ai seguenti articoli:

- art. 12 Beni non compresi nell'attivo ereditario;
- art. 28 Dichiarazione della successione;
- art. 48 Divieti e obblighi a carico di terzi.

LIBRO II del codice civile Delle Successioni