



## **PROCEDURA OPERATIVA**

### **Portabilità**

Procedura emessa il 24/01/2024

Owner della procedura: Banking Services & Control

## Sommario

OBIETTIVO DEL DOCUMENTO .....	3
1.1. AMBITO DI APPLICAZIONE .....	3
1.2. AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO .....	3
DEFINIZIONI .....	3
STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROCESSO .....	3
3.1. APP FLOWE .....	3
3.2. FANBASE – POWER PLATFORM – P0 (PZERO) .....	4
3.3. SISTEMA DI CORE BANKING - T24 .....	4
ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ .....	4
4.1. Banking Services & Controls .....	4
4.3. OUTSOURCERS .....	5
4.3.1. Temenos .....	5
4.3.2. Banca Mediolanum – Team Operations Flowe .....	5
4.3.3 Banca Mediolanum – Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria .....	5
4.3.4 SINT .....	5
5 PROCESSO DI GESTIONE DELLE PORTABILITA' .....	5
5.1 PORTABILITA' IN USCITA .....	6
5.1.1 Ricezione della Richiesta .....	6
5.1.2 Rimozione delle SDD .....	6
5.1.3 Trasferimento dei Bonifici e Reindirizzamento .....	7
5.1.4 Chiusura del conto alla data efficacia .....	7
5.2 PORTABILITA' IN INGRESSO .....	7
5.2.1 Invio moduli al cliente .....	7
5.2.2 Ricezione Portaconto .....	8
5.2.3 Data Efficacia .....	8
6 NORMATIVA .....	8
6.1 NORMATIVA INTERNA .....	8
6.2 NORMATIVA ESTERNA .....	8

## 1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo di gestione del servizio di Portabilità del conto di pagamento. 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.

### 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 *Banking Services & Controls*.

## 2 DEFINIZIONI

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

- **Banca New:** è la banca a cui viene richiesto di trasferire i servizi da un conto di un'altra banca (Old)
- **Banca Old:** è la banca che procede all'estinzione del cliente e che comunica i dati al fine di trasferire i servizi su un'altra banca (New)

## 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, la gestione e la chiusura del conto di pagamento e della carta ad esso associata.

### 3.2. FANBASE – POWER PLATFORM – P0 (PZERO)

---

Fanbase è la power app utilizzata dagli operatori del team Customer Interaction della perspective Banking & services controls per la gestione delle diverse attività di front e back office inerenti alla 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 Operations di Flowe nell'ambito della gestione del processo di Portabilità per la tracciatura delle istanze sulla posizione cliente e per notificare l'avvenuta esecuzione della pratica agli operatori del team Customer Interaction

.

### 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 tramite il quale viene elaborata la procedura automatica di chiusura del conto.

## 4 ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ

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

### 4.1. Banking Services & Controls

---

La *Perspective Banking Services & Controls*, nell'ambito del presente processo, è responsabile per il tramite del *team Operations* Flowe di:

- Censire le pratiche di portabilità
- Mettersi in comunicazione con la banca New/Old per l'avanzamento dello stato pratica
- Estinguere il rapporto (se portabilità in Uscita)
- produrre ed inviare al cliente la documentazione in caso di estinzione del rapporto.

Per il tramite del *team Customer Interaction*, inoltre, la *Perspective* raccoglie e gestisce le richieste, da parte della clientela di documenti relativi alle operazioni effettuate sul conto di pagamento.

## 4.2. PERSPECTIVE AUGMENTED INTELLIGENCE

---

La *Perspective Augmented Intelligence*, nell'ambito del presente processo supporta gli operatori del *team Operations Flowe* nelle attività di analisi di eventuali anomalie ed eccezioni emerse nella fase di produzione del flusso dati e nella produzione della documentazione da inoltrare in fase di estinzione del conto di pagamento.

Allo stesso modo si occupa di analizzare eventuali anomalie ed eccezioni emerse nell'utilizzo dell'applicativo Fan Base, utilizzato come tracciatura sulle posizioni clienti delle pratiche e per gestire la conclusione del processo di estinzione del conto di pagamento.

## 4.3. OUTSOURCERS

---

### 4.3.1. Temenos

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 e l'eventuale eliminazione di SDD (no SEDA).

### 4.3.2. Banca Mediolanum – Team Operations Flowe

Nell'ambito del presente processo Banca Mediolanum attraverso il *Team Operations Flowe* del *Settore Product Operations* si occupa di effettuare controlli preventivi sugli estratti conto (verifiche pre e post invio sugli estratti conto annuali e di estinzione).

### 4.3.3 Banca Mediolanum – Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria

Nell'ambito del presente processo Banca Mediolanum attraverso l'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria definisce il campione di documenti da sottoporre al controllo preventivo all'invio della documentazione. Lo stesso procede ad effettuare controlli a campione sulla documentazione inoltrata alla clientela.

### 4.3.4 SINT

Nell'ambito del presente processo, il servizio di consulenti SINT, gestisce la ricezione delle comunicazioni via PEC inoltrati dai clienti o dalle banche New per l'iniziazione delle pratiche.

## 5 PROCESSO DI GESTIONE DELLE PORTABILITA'

Il processo di gestione di una portabilità deve essere distinto in primis in base alle due casistiche esistenti:

- Portabilità in Uscita
- Portabilità in Ingresso

Entrambe le tipologie di portabilità vengono censite dal team Operations di Flowe all'interno del file "Excel Portabilità Flowe Old New" al fine di tracciare tutte le pratiche. Il file ha scopo sia di reportizzazione sia come basi dati per eventuali segnalazioni (es. BaseA7).

## 5.1 PORTABILITA' IN USCITA

La gestione della portabilità in uscita è gestita a sua volta in diverse fasi:

1. Ricezione della Richiesta
2. Rimozione delle SDD
3. Chiusura del Conto alla "data efficacia" (se prevista)

### 5.1.1 Ricezione della Richiesta

Flowe è la banca «Old» a cui viene chiesto di trasferire i servizi verso un conto di altra banca «New».

Ogni richiesta arriva alla casella postale flowe@pec.flowe.com. Pervenuta la richiesta l'outsourcer SINT inoltra la richiesta al team operations di Flowe per la gestione della pratica.

Il cliente per rendere la sua richiesta efficace deve compilare un modulo fornito dalla nuova banca, indicando i servizi che intende trasferire. Le sezioni compilabili sono sei:

1. Trasferimento degli ordini permanenti di bonifico
2. Trasferimento degli ordini di addebito diretto
3. Trasferimento dei bonifici in entrata ricorrenti
4. Reindirizzamento dei bonifici ricevuti sul conto originario
5. Trasferimento saldo positivo disponibile
6. Chiusura del conto originario

Ricevuto l'inoltro del modulo, il team Operations di Flowe traccia la portabilità aprendo su FanBase una «BO – Operation – Portabilità»:

1. Compilando la Description
2. Allegando il modulo del cliente
3. Inserendo il file «Portaconto» ovvero l'excel di trasferimento dei servizi (il file è un format condiviso tra le banche definito da ABI)

Quest'ultimo verrà inoltrato dal team Operations di Flowe tramite PEC alla banca New.

### 5.1.2 Rimozione delle SDD

Il giorno lavorativo precedente alla data efficacia, il team Operations di Flowe procede con l'eventuale rimozione dei mandati associati al conto.

Il Team Operations di Flowe revoca l'eventuale SDD attivo con azione diretta su Temenos (tramite la disposizione e l'autorizzazione di due differenti operatori) e vengono tracciati tutti i dati riferiti allo stesso mandato recuperabili da Temenos

Flowe quindi come PSP Originario trasferisce al PSP Nuovo le informazioni relative a tutti i mandati che risultavano autorizzati sul conto originario nei 13 mesi precedenti alla data di richiesta del trasferimento con evidenza, non solo di quelli attivi alla data ma anche di quelli

eventualmente revocati. Le informazioni vengono trasmesse tramite apposito file (definito da ABI) alla Banca New. Il file viene inoltrato tramite PEC dal team operations Flowe.

### 5.1.3 Trasferimento dei Bonifici e Reindirizzamento

Nella gestione della portabilità in uscita il team operations flowe procede in Temenos a impostare sul conto, tramite apposita funzione, il reindirizzamento automatico dei bonifici in ingresso, siano essi spot o ricorrenti.

### 5.1.4 Chiusura del conto alla data efficacia

La data efficacia indicata nel modulo dal cliente corrisponde alla data di chiusura del conto e/o di trasferimento dei servizi.

Laddove non risulti possibile procedere all'estinzione del rapporto nella "data di efficacia" per la presenza di obblighi pendenti, il Team Operations di Flowe chiuderà il conto in data successiva ma provvederà comunque a trasferire e rendere disponibile l'eventuale saldo positivo del "conto originario" sul "nuovo conto", al netto di eventuali partite in corso di contabilizzazione". La disponibilità del saldo viene garantita tramite l'esecuzione da parte del Team Operations Flowe di un bonifico manuale (disposto da 2 operatori differenti).

Lo stesso team, una volta eliminate le eventuali pendenze, procederà alle estinzione del conto con le stesse modalità descritte in "Procedura Operativa Estinzioni".

Successivamente comunicherà la chiusura avvenuta alla banca New tramite PEC.

## 5.2 PORTABILITA' IN INGRESSO

La portabilità in Ingresso significa che Flowe in questo caso ha ruolo di "Banca New". In questo caso quindi il processo segue i seguenti step:

- 1) Invio Moduli al Cliente
- 2) Ricezione Portaconto
- 3) Data Efficacia

### 5.2.1 Invio moduli al cliente

In caso di richiesta da parte del cliente, il team Customer Interaction inoltra all'indirizzo mail censito :

- modulo richiesta di trasferimento servizi
- lettera integrativa al modulo di richiesta di trasferimento (da compilare solo nel caso in cui il cliente abbia flaggato le sezioni I e/o II).

Il cliente quindi una volta compilati li inoltra alla PEC di Flowe. Ricevuto il modulo, il team Outsourcer SINT inoltra i moduli per i dovuti controlli al Team Operations di Flowe.

Questi procedono a controllare la corretta compilazione e le firme. Se non corrette il team operations flowe risponde alla PEC comunicando il respinto e limitandosi a censire l'esito negativo della pratica nel file di tracciamento menzionato in precedenza.

Se debitamente compilato invece, oltre al tracciamento della pratica, il team Operations di Flowe apre in fanbase una istanza BO (Operation – Portabilità) per il censimento della pratica sulla posizione del cliente e i moduli vengono inviati alla banca Old sempre tramite PEC.

### 5.2.2 Ricezione Portaconto

Entro 5 gg lavorativi dall'invio della PEC, la Banca Old risponde inviando il portaconto, ovvero il file excel con il riferimento della pratica, nei casi in cui la richiesta di portabilità venga accettata. La comunicazione viene sempre inoltrata dagli outsourcer SINT al Team Operations Flowe.

Anche questo file deve essere allegato dal team operations Flowe alla timeline della BO precedentemente aperta in Fanbase, insieme alla mail di risposta.

### 5.2.3 Data Efficacia

Qualora sia tutto corretto, è necessario attendere la data efficacia e verificare che nell'arco di quella giornata la Banca Old ci confermi la lavorazione della pratica tramite PEC. Se la banca conferma il team Operations di Flowe chiuderà l'istanza di portabilità inserita in Fan Base nella posizione del cliente, assegnandola ai colleghi della Customer Interaction, in modo che possano avvisare il cliente tramite notifica OOB dell'avvenuta chiusura del conto da parte della Banca Old.

## 6 NORMATIVA

Nei paragrafi successivi i riferimenti normativi:

### 6.1 NORMATIVA INTERNA

- Procedura Operativa Estinzioni

### 6.2 NORMATIVA ESTERNA

- Decreto legislativo 1° settembre 1993, numero 385. Testo unico delle leggi in materia Bancaria e 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;
- Disposizioni di Trasparenza delle operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti del 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni;
- Direttiva PAD. Trasparenza e comparabilità delle spese relative al conto di pagamento. Terminologia standardizzata europea;
- Direttiva (UE) 2015/2366 PSD2 – (Payment Services Directive 2);
- Creditizia.