



PROCEDURA OPERATIVA

Rendicontazione conto

Procedura emessa il 29/11/2023

Owner della procedura: Banking Services & Controls

SOMMARIO

SOMMARIO	1
OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	2
1.1. AMBITO DI APPLICAZIONE	2
1.2. AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO.....	2
DEFINIZIONI.....	3
STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROCESSO	3
3.1. APP FLOWE.....	3
3.2. PLATFORM - POWER PLATFORM - P0 (PZERO)	4
3.3. SISTEMA DI CORE BANKING - T24	4
ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ.....	5
4.1. Banking Services & Controls.....	5
4.2. PERSPECTIVE AUGMENTED INTELLIGENCE	5
4.3. OUTSOURCERS	5
PROCESSO DI RENDICONTAZIONE DEL CONTO DI PAGAMENTO	6
5.1 PRODUZIONE ED INVIO DELLA DOCUMENTAZIONE PERIODICA	6
5.2 GESTIONE DOCUMENTAZIONE DI ESTINZIONE	13
5.3 GESTIONE RICHIESTE DOCUMENTI DA PARTE DELLA CLIENTELA	13
NORMATIVA.....	15
6.1 NORMATIVA INTERNA	15
6.2 NORMATIVA ESTERNA	15

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo di produzione ed invio alla clientela della documentazione periodica inerente il conto di pagamento 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 adottata dalla Società, come di seguito riportato:

3.00 PROCESSI DI OPERATIONS

3.01 CONTI DI PAGAMENTO

3.01.03 RENDICONTAZIONE CONTO

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:

- **Estratto Conto- ECC:** 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 (o superiore nei casi previsti - es. conto di base) o comunque al momento dell'estinzione.
- **Statement Of Fees - SOF:** è il documento *standard*, introdotto con la Direttiva PAD, contenente il riepilogo di tutte le spese sostenute dal Cliente nel periodo di riferimento. Il Riepilogo delle spese è inviato al Cliente una volta all'anno al 31/12 o comunque al momento dell'estinzione.
- **Documento di Sintesi - DDS:** Il Documento di Sintesi che riporta le condizioni economiche in essere alla data di produzione del documento anche se non sono variate rispetto alla comunicazione precedente.
- **Drop:** il “Drop” è una funzionalità, presente all'interno dell'App Flowe, attraverso la quale il cliente può creare in autonomia uno o più salvadanai virtuali (l'importo infatti rimane nel saldo contabile del conto di pagamento, ma bloccato da una partita prenotata) con l'obiettivo di risparmiare denaro per raggiungere degli obiettivi personali; gli importi vengono raccolti all'interno dei *drop* attraverso *cash-in* “una tantum”, l'arrotondamento automatico e l'auto *Cash-in* periodico (e.g. settimanale, mensile).

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.

L'App Flowe nell'ambito della procedura operativa prevede:

- la possibilità per il cliente di recuperare, nella sezione documentale, la documentazione periodica inerente il conto di pagamento;
- richiedere, attraverso l'interazione con il *chaBot* o la chat con l'operatore, i documenti relativi le operazioni effettuate sul conto di pagamento.

3.2. 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 and Orchestrator*), indipendenti dalla versione, scalabili ed incentrati sul cliente, che comunicano tra loro tramite protocolli *standard* ed interfacce.

Nella *Platform* sono storicizzati i dati afferenti alla posizione dei clienti e le operazioni effettuate dagli stessi; questi dati vengono utilizzati dagli operatori delle *Perspective Banking Services & Controls* e *Augmented Intelligence* anche nello svolgimento delle attività legate al processo di produzione ed invio della documentazione periodica e di fine rapporto.

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 vengono elaborate le procedure per l'estrazione dei della lista dei movimenti inerenti i conti di pagamento ed il calcolo del dato relativo alla Giacenza Media.

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:

- analizzare e verificare le eventuali eccezioni emerse durante le attività di allineamento del flusso dati utilizzato per la produzione della documentazione periodica;
- effettuare le verifiche sui documenti prodotti per il campione di conti di pagamento identificato;
- 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.

Nell'ambito del sottoprocesso di produzione ed invio della documentazione periodica, il Responsabile della *Perspective* autorizza, a compimento di tutte le attività di verifica preventiva, la generazione della documentazione per tutti conti di pagamento in essere.

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.

4.3. OUTSOURCERS

4.3.1. Temenos

Nell'ambito del presente processo, l'*outsourcer* Temenos supporta Flowe nell'esecuzione delle attività tecniche di predisposizione della documentazione periodica inerente il conto di pagamento, mettendo a disposizione le procedure per l'estrazione dei movimenti e dati dei conti di pagamento.

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) per conto di Banking Services & Controls.

Il Team Operations Flowe, inoltre, produce la documentazione richiesta a seguito di richieste particolari della clientela o di estinzioni d'ufficio (in caso, ad esempio, di movimenti sospetti o disconosciuti).

La stessa, come sopra indicato (rif. Par. 4.1), svolge attività di controllo preventivo della documentazione periodica inviata alla clientela.

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 periodica. Lo stesso procede ad effettuare controlli a campione sulla documentazione periodica prima che la stessa sia inviata alla clientela.

5 PROCESSO DI RENDICONTAZIONE DEL CONTO DI PAGAMENTO

Il processo di rendicontazione del conto di pagamento Flowe si compone dei seguenti tre sottoprocessi:

1. Produzione ed invio della documentazione periodica;
2. Produzione ed invio della documentazione di estinzione;
3. Gestione richieste documenti da parte della clientela.

Per ciascun sottoprocesso, di seguito è riportata una descrizione delle attività svolte dagli attori coinvolti, unitamente a:

- la descrizione del controllo effettuata;
- il tipo 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 PRODUZIONE ED INVIO DELLA DOCUMENTAZIONE PERIODICA

Flowe invia ai clienti, almeno una volta all'anno, in fase di estinzione, una comunicazione contenente i dettagli sullo svolgimento del rapporto, fornendo un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate.

Tale comunicazione contiene i seguenti documenti:

- Estratto conto capitale;
- Estratto movimenti *Drop* (solo se il cliente ha creato dei drop);
- Documento di Sintesi;
- Riepilogo spese (SOF).

5.1.1. Estratto conto capitale

L'estratto conto capitale si genera secondo la frequenza di rendicontazione prevista nelle condizioni contrattuali del rapporto (annuale - al 31 dicembre - nel caso dei conti pagamento Flowe o con frequenza maggiore ove previsto ad. Es. conto di base). Il documento contiene i movimenti effettuati dal Cliente per data contabile riferiti al periodo rendicontato e l'indicazione della giacenza media ai fini dell'applicazione dell'imposta di bollo e ai fini ISEE.

Produzione flusso dati (movimenti al 30/11)

Al 1° dicembre, attraverso una procedura automatica, il *database* di produzione contenente la lista delle transazioni (*transaction list* di P0) registrate sui conti di pagamento Flowe viene copiato in un database dedicato sul quale vengono svolte le attività di riconciliazione e “*match*” tra i movimenti storicizzati sulla *Platform* e quelli presenti sul sistema di *Core-Banking* fino a completo allineamento. Tale riconciliazione viene effettuata con il supporto di una procedura automatica di P0 che, partendo dal saldo di fine periodo precedente, somma tutte le operazioni (in addebito e accredito sul conto di pagamento) e calcola il saldo a fine periodo.

Eventuali “eccezioni” vengono analizzate e gestite dalla *Perspective Banking Services & Controls* con il supporto degli operatori della *Perspective Augmented Intelligence* per le attività di sistemazione tecnica su P0.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica presenza “eccezioni” L'operatore Banking Services & Controls dedicato alle attività di <i>Operations</i> verifica che il saldo di fine periodo calcolato dalla procedura di P0	Manuale	Annuale	P0; T24

<p>coincida con quello presente nel sistema di <i>Core Banking</i>.</p> <p>Per i conti di pagamento il cui saldo non corrisponde a quanto presente nel sistema di <i>Core Banking</i>, l'operatore analizza tutte le transazioni segnalate come "eccezioni" e per ognuna, dopo aver identificato il tipo di problematica definisce, anche con il supporto degli operatori della <i>Perspective Augmented Intelligence</i> la strategia di bonifica e sistemazione su P0.</p>			
--	--	--	--

Integrazione flusso dati (movimenti registrati nel mese di dicembre)

Il primo giorno lavorativo dell'anno successivo a quello di riferimento, viene eseguita un'ulteriore estrazione delle transazioni (*transaction list* di P0) registrate sui conti di pagamento Flowe nel mese di dicembre ed integrata nel *database* già bonificato (per le transazioni fino al 30.11)

Gli operatori della *Perspective Banking Services & Controls* dedicati alle attività di *Operations* effettuano un ulteriore ciclo di riconciliazione e *match* tra i movimenti storicizzati sulla *Platform* e quelli presenti sul sistema di *Core-Banking* fino a completo allineamento.

Produzione e verifica campioni di estratto conto

La procedura di generazione dei documenti di trasparenza (presente su P0) viene eseguita per produrre alcuni esempi di estratti conto che sono analizzati dagli operatori Team Operations Flowe del Settore Product Operations. Il campione di *test* generato è volto a coprire le varie tipologie di rapporti in essere ed è composto da almeno un conto di pagamento per ognuna delle seguenti tipologie:

- conti pagamento intestati a personale *staff* di Flowe ad alto utilizzo del conto;
- conti di pagamento per ogni prodotto commercializzato (Fan, Friend, Friend 4 Live, etc.);
- conto di pagamento intestato a cliente che ha richiesto la carta fisica;
- conti di pagamento sul quale risultano effettuate, durante il periodo, diverse ricariche (maggiore di 1);
- conti di pagamento sul quale è stata eseguita una ri-emissione di carta fisica;
- conti di pagamento su sul quale risultano effettuate durante il periodo diverse ricariche e sul quale è stata eseguita una ri-emissione di carta fisica;
- conti di pagamento sul quale risultano registrati, durante il periodo, diversi "Drop" (maggiore di 1);
- conti di pagamento sul quale non risultano registrati, durante il periodo, né movimenti né Drop;

- conti di pagamento sul quale non risultano registrati, durante il periodo, movimenti ma sul quale è stato creato un drop (vuoto al 31.12);
- conti di pagamento sul quale risulta effettuato almeno un servizio di pagamento (es.: bollettino, CBILL, Ricarica telefonica, *Instant Payment*)

Tutte le verifiche effettuate sui conti oggetto di test sono documentate, per ciascun rapporto, in un'apposita *check list* archiviata nello *SharePoint* dedicato.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica campionaria su estratti conto capitale</p> <p>Per ciascun estratto conto presente nel campione di <i>test</i>, l'operatore del <i>team Operations</i> verifica che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il template del documento sia corrispondente a quello del prodotto di riferimento e correttamente formattato; • i dati anagrafici del cliente e del prodotto di riferimento siano corretti (tale verifica viene effettuata attraverso le informazioni presenti nel sistema di <i>Core Banking</i>); • la lista transazioni riportate sia corrispondente a quella estratta (tramite CSV) dal sistema di <i>Core Banking</i>. 	Manuale	Annuale	P0; T24
<p>Verifica Giacenza Media</p> <p>Per ciascun estratto conto di <i>test</i>, l'operatore della <i>Perspective Banking Services & Controls</i> dedicato alle attività di <i>Operations</i> compara la Giacenza media riportata nel documento con il valore presente nell'estrazione dedicata prodotta dal sistema di <i>Core Banking</i> (che è poi la base per l'UNIFICATA)</p>	Manuale	Annuale	P0; T24

5.1.2. Estratto movimenti Drop

Per gli stessi conti di pagamento presenti nel campione di *test* utilizzato per la verifica degli estratti conto capitale, la procedura genera (se sono presenti i requisiti) il documento relativo alla movimentazione dei *Drop* (c.d. “estratto movimenti Drop”).

L’estratto movimenti *drop* è un documento che contiene tutti i movimenti di blocco e sblocco delle somme all’interno del singolo *drop* creato dal cliente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica campionaria su estratto movimenti <i>Drop</i></p> <p>Per ciascun estratto movimenti <i>Drop</i>, l'operatore della <i>Perspective Banking Services & Controls</i> dedicato alle attività di <i>Operations</i> compara le evidenze del documento con lo storico relativo alle prenotate di tipo <i>Drop (IRISINTERNAL)</i></p> <p>Tutte le verifiche sono documentate ed archiviate nello <i>SharePoint</i> dedicato.</p>	Manuale	Annuale	P0; T24

5.1.3. Documento di Sintesi

Per gli stessi conti di pagamento presenti nel campione di *test* utilizzato per la verifica degli estratti conto capitale, la procedura genera il Documento di Sintesi.

Tale documento riporta le condizioni economiche in essere alla data di produzione del documento anche se non sono variate rispetto alla comunicazione precedente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO

<p>Verifica campionaria su Documenti di Sintesi</p> <p>Per ciascun DDS, l'operatore della <i>Perspective Banking Services & Controls</i> dedicato alle attività di <i>Operations</i> verifica che:</p> <ul style="list-style-type: none"> il template sia corrispondente a quello previsto dal sottoscritto dal cliente; la correttezza del numero complessivo delle variazioni intervenute nel corso dell'anno. 	Manuale	Annuale	P0; T24
<p>L'ufficio Gestione Trasparenza Bancaria di Banca Mediolanum, affianca i controlli effettuati dal Team Operations Flowe al fine di verificare la correttezza della produzione dei documenti di sintesi e l'efficacia dei controlli effettuati da quest'ultima con controlli a campione.</p>	Manuale	Annualmente e in particolare a fine anno	P0; T24

5.1.4. SOF (Riepilogo Spese)

Al 31 dicembre, o al momento dell'estinzione del rapporto, ai Clienti consumatori, titolari di un conto di pagamento, viene inviato il Riepilogo delle Spese (SOF).

Il documento, il cui formato di presentazione standardizzato è definito dal Regolamento UE 2018/33, riporta il riepilogo di tutte le spese sostenute, nonché le informazioni con riguardo ai tassi di interesse.

Il SOF relativo al periodo di riferimento riporta l'ICC (Indicatore dei costi complessivi) pubblicizzato nel FID dello stesso conto alla data dell'invio (che potrebbe non coincidere quindi con l'ICC pubblicizzato in periodi antecedenti, ad esempio al momento della sottoscrizione del conto, per effetto di variazioni delle condizioni), secondo lo schema indicato negli Allegati 6 e 6/a di Banca d'Italia.

Il Riepilogo delle Spese consente di confrontare detto ICC con le spese effettivamente sostenute nel corso dell'anno e, nel caso di differenze significative, verificare l'opportunità di scegliere un altro conto più adatto alle esigenze del consumatore.

Per gli stessi conti di pagamento presenti nel campione di test utilizzato per la verifica degli estratti conto capitale, la procedura genera anche il Riepilogo Spese (SOF).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica campionaria sui SOF</p> <p>Per ciascun documento presente nel campione di test, l'operatore della <i>Perspective Banking Services & Controls</i> dedicato alle attività di Operations verifica che:</p> <ul style="list-style-type: none"> il template sia corrispondente allo <i>standard</i> previsto dalla normativa di Trasparenza e sia correttamente formattato; i dati anagrafici del cliente e del prodotto di riferimento siano corretti (tale viene effettuata attraverso le informazioni presenti nel sistema di <i>Core Banking</i>); le informazioni presente nel documento (costi di ciascun servizio di pagamento ed il numero di volte in cui sono stati applicati) coerenti rispetto a quanto presente nel sistema di <i>Core Banking</i>. 	Manuale	Annuale	P0; T24
<p>L'ufficio Gestione Trasparenza Bancaria di Banca Mediolanum, affianca i controlli effettuati dal Team Operations Flowe al fine di verificare la correttezza della produzione dei SOF (con particolare riferimento alla tabella ICC) e l'efficacia dei controlli effettuati da quest'ultima con controlli a campione.</p>	Manuale	Annualmente e in particolare a fine anno	P0; T24

5.1.5. Autorizzazione ed invio della documentazione

Il Responsabile della *Perspective Banking Services & Controls* , preso atto dell'esito positivo delle verifiche effettuate, autorizza (attraverso la funzionalità "*Approvals*" presente nello *SharePoint* in cui sono archiviati gli esiti dei controlli) la generazione massiva della documentazione.

La *Platform*, attraverso una procedura dedicata, genera i documenti e li mette a disposizione del cliente nell'apposita sezione documentale presente App.

Infine, il cliente riceve una *e-mail* che lo informa che la documentazione è disponibile in APP; nel caso di rapporto intestato ad un soggetto minorenne, il genitore/tutore legale che ha approvato la richiesta di apertura riceve, per conoscenza, il set documentale relativo al conto di ciascun minore a cui risulta associato.

5.2 GESTIONE DOCUMENTAZIONE DI ESTINZIONE

Dopo aver chiuso la posizione del cliente sul Sistema di *Core Banking* e sul Gestionale Carte, l'operatore *l'outsourcer Banca Mediolanum* attraverso il *Team Operation Flowe del Settore Product Operations* (supportato se necessario dalla *Perspective Banking Services & Controls*) attiva, attraverso l'esecuzione di uno script dedicato, la fase di produzione ed invio della documentazione di trasparenza al cliente. Tale attività avviene attraverso il lancio di uno *script* dedicato in fase di produzione ed invio della documentazione di trasparenza al cliente³.

L'operatore carica nell'interfaccia dedicata di Platform l'elenco dei conti di pagamento chiusi ed il sistema genera, in automatico, l'estratto conto capitale di chiusura, il Riepilogo spese (SOF) ed il Documento di Sintesi (DDS); tale documentazione viene automaticamente salvata nella sezione documentale del cliente ed inviata, tramite *e-mail*, all'indirizzo censito in anagrafe. In caso di conto di pagamento intestato a minore, la comunicazione di chiusura (comprensiva di documentazione) viene inviata, per conoscenza, anche al genitore/tutore legale.

In aggiunta, la *Platform* genera ed invia anche un SMS, al numero di cellulare certificato del cliente, di completamento delle attività di chiusura del conto.

L'outsourcer Banca Mediolanum attraverso il *Team Operation Flowe del Settore Product Operations* si occuperà di effettuare verifiche campionarie sugli estratti conto di estinzione.

5.3 GESTIONE RICHIESTE DOCUMENTI DA PARTE DELLA CLIENTELA

Il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente le operazioni eseguite negli ultimi dieci anni.

La richiesta di documenti relativi ad operazioni del conto di pagamento può essere inoltrata dal cliente in forma:

- elettronica: interagendo con il *chatBot* o con l'operatore nella *chat* dell'app oppure inoltrando una comunicazione alla casella *e-mail* istituzionale della società o inviando una pec;

- cartacea, inoltrando una raccomandata.

Le spese inerenti all'invio della documentazione richiesta dalla clientela in corso di contratto sono riportate nel foglio informativo del conto di pagamento Flowe e l'applicazione del costo, ove previsto in funzione della tipologia di comunicazione, è gestita automaticamente dalla *Platform*.

Alla data di stesura della presente procedura, Flowe non prevede l'applicazione di alcun tipo di costo per la produzione ed invio alla clientela di copie di documenti relativi ad operazioni legate al conto di pagamento.

Tali richieste vengono gestite dagli operatori del *team Customer Interaction* che, una volta verificata l'esigenza del cliente, se il documento è già disponibile, comunicano la possibilità di recuperarlo nella sezione "Documenti" dell'APP.

Qualora il Cliente richieda un documento non presente nella sezione Documenti, l'operatore del team Customer Interaction raccoglie la richiesta e conferma al Cliente che l'invio sarà effettuato entro le tempistiche previste dalla normativa di trasparenza; l'operatore recupera, con il supporto del Team Reclami e Legal Check, attraverso gli applicativi dedicati i dati e le informazioni necessarie a produrre il documento e lo inoltra alla casella e-mail censita in anagrafica.

6 **NORMATIVA**

6.1 NORMATIVA INTERNA

Nel presente capitolo si richiama il contesto normativo di riferimento per le attività della procedura in oggetto.

- *Procedura Operativa “Estinzione conto”;*
- *Procedura Operativa “Calcolo e riconciliazione Spese e Bolli”;*
- *Procedura Operativa di “Manutenzione e Trasmissione della documentazione di trasparenza”.*

6.2 NORMATIVA ESTERNA

La cornice legislativa a cui fa riferimento la presente procedura è rappresentata da:

- 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;
- 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;
- 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;
- Provvedimento Della Banca d’Italia de 23 luglio 2019, Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica e successive modifiche;
- Decreto legislativo n. 218 del 15 Dicembre 2017 e successive modifiche e integrazioni che recepisce la Direttiva (UE) 2015/2366 PSD2 - (Payment Services Directive 2).