



## **PROCEDURA OPERATIVA**

### **Estinzione conto**

Procedura emessa il 24/01/2023

Owner della procedura: Perspective Happiness and Services

## SOMMARIO

1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO .....	3
1.1. AMBITO DI APPLICAZIONE .....	3
1.2. AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO .....	3
2. DEFINIZIONI.....	4
3. STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROCESSO .....	4
3.1. PLATFORM - P0 (PZERO) .....	4
3.2. FANBASE - POWER PLATFORM.....	5
3.3. APP FLOWE.....	5
3.4. SISTEMA DI CORE BANKING - T24 .....	5
3.5. GESTIONALE CARTE - SIA CRISTAL GATE (GUI) .....	5
3.6. GESTIONALE SEGNALAZIONI AUI - EASYBOX .....	6
3.7. STRUMENTO DI TICKETING - JIRA SERVICE DESK .....	6
4. ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ .....	6
4.1. PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE .....	6
4.2. PERSPECTIVE AUGMENTED INTELLIGENCE .....	7
4.3. OUTSOURCERS.....	7
4.3.1. TEAM OPERATION FLOWE DI BANCA MEDIOLANUM .....	7
4.3.2. TEMENOS.....	7
4.3.3. SINT .....	7
5. WORKFLOW .....	8
5.1. LEGENDA .....	8
6. PROCESSO DI ESTINZIONE DEL CONTO DI PAGAMENTO.....	8
6.1. RICHIESTA ESTINZIONE CONTO.....	8
6.1.1. INOLTRO RICHIESTA TRAMITE APP .....	9
6.1.2. INOLTRO RICHIESTA TRAMITE PEC O RACCOMANDATA A/R .....	11
6.1.3. RECESSO CONTRATTO DA PARTE DELLA SOCIETÀ .....	12
6.2. CENSIMENTO DELLA RICHIESTA .....	13
6.2.1. VERIFICA DATI E DOCUMENTI .....	13
6.2.2. REGISTRAZIONE DATI RICHIESTA .....	15
6.2.3. GESTIONE COMUNICAZIONI AL CLIENTE .....	15
6.2.4. ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE.....	16
6.2.5. ATTIVITÀ DI VERIFICA ANTIFRODE INTERNA .....	16
6.3. CHIUSURA CONTO E SERVIZI COLLEGATI.....	16

6.3.1.	GESTIONE MASSIVA DELLE ESTINZIONI CONTO .....	16
6.3.1.1.	RACCOLTA RICHIESTE E BLOCCO APP E CARTA.....	16
6.3.1.2.	INGAGGIO FORNITORE TEMENOS.....	17
6.3.1.3.	CHIUSURA CONTO IN CASO DI SALDO DISPONIBILE UGUALE A ZERO .....	18
6.3.1.4.	CHIUSURA CONTO IN CASO DI SALDO DISPONIBILE MAGGIORE A ZERO .....	18
6.3.1.5.	RECESSO DA PARTE DELLA SOCIETÀ IN ASSENZA DI COMUNICAZIONE IBAN .....	19
6.3.2.	MONITORAGGIO E GESTIONE SCARTI.....	19
6.3.3.	GESTIONE CHIUSURE MANUALI .....	19
6.3.4.	QUADRATURA ALIMENTAZIONE AUI.....	20
6.4.	PRODUZIONE ED INVIO DOCUMENTAZIONE DI TRASPARENZA.....	21
6.5.	CONTROLLI A CAMPIONE EX-POST.....	21
7.	NORMATIVA.....	22
7.1.	NORMATIVA INTERNA.....	22
7.2.	NORMATIVA ESTERNA .....	22

## 1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo di estinzione del 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

##### 3.01.04 ESTINZIONE 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 Perspective Happiness and Service.

## 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 (salvo diverse previsioni normative, 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. In caso di variazione, le condizioni oggetto di modifica sono riportate in corsivo (in grassetto dal 31/12/2018). Viene inviato dalla Società almeno una volta all'anno al 31/12 (salvo diverse previsioni normative), in caso di cambio profilo ed alla chiusura del conto, eccezion fatta per la convenzione di Conto Base ove le comunicazioni vengono inoltrati trimestralmente.

## 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 - 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 (nei vari databases), sono sviluppati collegamenti e funzionalità per i clienti e necessari alla gestione (API), sono attivati i "contatti" con gli enti esterni (*Event bus/API*), il tutto attraverso applicazioni di micro-servizi opportunamente configurate (*Microservices and Orchestrator*), indipendenti dalla versione, scalabili ed incentrati sul cliente, che comunicano tra loro tramite protocolli standard ed interfacce definite.

Nella *Platform* sono storicizzati i dati afferenti alla posizione dei clienti e le operazioni effettuate dagli stessi; questi dati possono quindi essere consultati dagli operatori Happiness and Service utilizzando le API messe a disposizione dalla piattaforma, anche per accertamenti ai fini AML sul soggetto o sul suo operato.

La *Platform* supporta la Perspective Happiness and Service anche nello svolgimento delle attività legate al processo di estinzione del conto di pagamento; in particolare, nella *Platform* sono registrati tutti i dati relativi alle richieste di chiusura conto pervenute dai clienti e i recessi dei

contratti disposti dalla società.

Infine, una volta completate tutte le procedure di chiusura, genera l'estratto conto capitale, il SOF ed il Documento di Sintesi di chiusura.

### **3.2. Fanbase - Power Platform**

---

Fanbase è la power app utilizzata dagli operatori del Team Customer Interaction della Perspective Happiness and Service 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 utilizzato anche dal Team Operation della Perspective Happiness and Service per lavorare alcune attività connesse al processo di estinzione e dal Team Outsourcer SINT per censire le richieste di estinzione che pervengono tramite PEC e Raccomandata.

### **3.3. 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 per il cliente di inserire una richiesta di chiusura del conto di pagamento Flowe;
- la visualizzazione del *tracking* della pratica di chiusura del rapporto.

### **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 carte - SIA Cristal Gate (GUI)**

---

Flowe si avvale della piattaforma di card management SIA CRISTAL GATE (GUI), fornita dall'outsourcer Nexi/SIA per la gestione delle carte di pagamento, che integra l'algoritmo antifrode Falcon (di seguito *Algoritmo Antifrode Carte*).

Nell'ambito della chiusura del conto tramite il Gestionale Carte vengono gestite le attività di apposizione di blocchi e chiusura della carta in caso di gestione manuale della pratica.

### **3.6. Gestionale Segnalazioni AUI - Easybox**

---

Flowe si avvale dell'applicativo Easybox dell'outsourcer Nexi/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.

### **3.7. Strumento di Ticketing - Jira Service Desk**

---

Lo Strumento di Ticketing Jira Service Desk viene utilizzato dagli operatori della Perspective Happiness and Service per la tracciatura delle anomalie riscontrate nella gestione del Sistema di Core Banking e per ingaggiare l'outsourcer Temenos nell'elaborazione della procedura massiva di estinzione delle posizioni (attraverso l'apertura di una Service Request)

## **4. ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ**

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. Perspective Happiness And Service**

---

La Perspective Happiness and Service, nell'ambito del presente processo, è responsabile per il tramite del Team Customer Interaction di:

- fornire, se richieste dal cliente, le istruzioni per procedere con la chiusura del conto di pagamento.

Per il tramite del Team Operations di:

- estrarre le richieste di estinzione ricevute dalla clientela e verificare a campione l'avvenuto blocco a livello di app e carta;
- raccogliere, dai Team Account Monitoring and Fraud Management e AML Monitoring, le posizioni sulle quali esercitare il recesso del contratto da parte della Società. Queste richieste sono censite dal Team richiedente su Fanbase attraverso un'apposita Activity o in casi eccezionali inviate in modalità flusso massivo direttamente al Team IT Solutions & Process Automation;
- ingaggiare l'outsourcer Temenos per l'esecuzione delle attività massive di estinzione;
- verificare eventuali scarti e procedere con le attività di chiusura manuale delle posizioni;
- generare ed inviare al cliente la documentazione di fine rapporto.

Per il tramite del Team IT SOLUTIONS & PROCESS AUTOMATION di:

- eseguire una serie di script tecnici che automatizzano il calcolo, la generazione e l'invio della documentazione di trasparenza per i rapporti estinti;

- eseguire uno script per il caricamento massivo di recessi ad iniziativa dell'istituto.

## **4.2.Perspective Augmented Intelligence**

La Perspective Augmented Intelligence attiva, in casi straordinari, l'esecuzione di uno script massivo dedicato in Platform/Power Platform, per la fase di produzione ed invio della documentazione di trasparenza al cliente.

## **4.3.Outsourcers**

### **4.3.1.Team Operation Flowe di Banca Mediolanum**

Nell'ambito del presente processo Banca Mediolanum, in virtù del contratto di outsourcing in essere, attraverso il Team Operations Flowe del Settore Product Operations si occupa di:

- monitorare e gestire gli eventuali disallineamenti delle variazioni delle posizioni anagrafiche nella piattaforma Easybox;
- effettuare le attività di quadratura giornaliera dell'alimentazione delle posizioni estinte nell'Archivio Unico Informatico.

### **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.

Nell'ambito del presente processo in particolare, le attività consistono in:

- Controllare e censire le richieste di estinzione accedendo alla casella PEC e/o mail della società Flowe ([puntoposta13@flowe.com](mailto:puntoposta13@flowe.com))
  - recuperando dai sistemi di Flowe i dati del cliente (es. ndg, nominativo, n° conto Flowe, n° telefono, cams);
  - inserendo nello sharepoint dedicato i dati raccolti dalla ricerca sui sistemi Flowe e da quanto comunicato dal cliente nella richiesta;
  - inviando una risposta al cliente a seconda del caso, utilizzando i template del manuale operativo "Manuale estinzioni PEC/rr".
- Smistare le PEC e Raccomandate digitalizzate



- accedendo alla casella PEC e puntoposta13@flowe.com della società Flowe;
- assegnando ogni comunicazione all'ufficio di riferimento;
- rispondendo, sulla base di template del manuale operativo, a richieste informative giunte dai clienti di Flowe.

L'attività ed i template da utilizzare nel caso di invio mail per pratica incompleta sono documentati all'interno del manuale operativo denominato "ESTINZIONE dei conti di pagamento Flowe".

## 5. WORKFLOW

### 5.1. Legenda

---

Di seguito si riporta la legenda degli "oggetti" illustrati nel workflow.

## 6. PROCESSO DI ESTINZIONE DEL CONTO DI PAGAMENTO

Il processo di estinzione del conto di pagamento Flowe si compone dei seguenti quattro sottoprocessi:

1. Richiesta estinzione conto;
2. Censimento della richiesta (solo per richieste provenienti tramite PEC o Raccomandata A/R);
3. Chiusura conto e servizi collegati;
4. Produzione ed invio documentazione di Trasparenza.

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.

### 6.1. Richiesta estinzione conto

---

È la fase che dà avvio alla procedura di estinzione del conto di pagamento e durante la quale vengono raccolte le informazioni utili alla gestione delle attività di chiusura dei servizi ad esso

collegato ed all'eventuale trasferimento del saldo disponibile.

La richiesta deve essere gestita dalla Società entro 13 giorni di calendario dalla ricezione della richiesta, salvo la presenza di cause ostative (es. SDD, blocchi conto). Al fine di poter rispettare la tempistica il Team Operations della Perspective Happiness and Service monitora tramite estrazioni settimanali lo stato delle pratiche al fine di non incorrere in ritardi nella gestione.

Nel caso in cui nella posizione del cliente sia presente una carta prepagata intestata a minore gli step procedurali per la chiusura dello strumento di pagamento sono descritti nella procedura dedicata "Procedura Operativa Estinzione Carta Prepagata"

Il Team Operations dell'unità Happiness and Service collabora con il Team Operations Flowe (Banca Mediolanum) al fine di gestire la rimozione della causa ostativa presente sul conto di pagamento, di modo che poi lo stesso possa essere estinto

### **6.1.1. Inoltro richiesta tramite app**

Il cliente ha la possibilità di richiedere l'estinzione del proprio conto di pagamento attraverso una apposita funzionalità presente in app senza incorrere a spese né penalità.

Prima di procedere con l'inserimento dei dati necessari a processare la richiesta di estinzione, viene proposta la visualizzazione di un tutorial contenente le istruzioni per finalizzare la richiesta e richiesto al cliente di indicare la motivazione per cui intende chiudere il conto (ed un eventuale feedback rispetto all'esperienza come cliente Flowe); tale informazione non è obbligatoria ai fini del processamento della richiesta di chiusura del rapporto.

Se il cliente è titolare di un conto di pagamento con saldo positivo (cioè maggiore di zero euro), viene richiesto di indicare, obbligatoriamente, l'IBAN di un conto corrente sul quale trasferire l'importo.

A seguito della compilazione e conferma dei predetti dati, il cliente firma digitalmente il modulo di estinzione del conto di pagamento pre-compilato dalla Platform con i dati presenti in anagrafica cliente e/o inseriti in App (es.: IBAN di destinazione).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica presenza blocchi sul conto di pagamento.</p> <p>In caso di presenza di blocchi sul conto, la richiesta di estinzione non può essere inserita. Il cliente, prima di procedere con la richiesta di estinzione, deve contattare, ad esempio attraverso WAI, un operatore del Team Customer Interaction per avere informazioni in merito alla modalità per procedere con la richiesta di chiusura.</p>	Automatico	Continuativo*	App Flowe; P0

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica conto di pagamento intestato a minorenne.</p> <p>In caso di clienti minorenni<sup>1</sup> (oppure diventati maggiorenni a seguito dell'apertura del rapporto, se non hanno firmato il contratto), la richiesta di estinzione viene indirizzata al genitore/tutore/curatore legale che deve, attraverso la propria App, confermare o rifiutare la richiesta pervenuta dal minore associato.</p> <p>Per i clienti minorenni che non hanno un genitore/tutore iscritto a Flowe la richiesta di estinzione del rapporto può essere inoltrata tramite PEC/Raccomandata A/R.</p>	Automatico	Continuativo*	App Flowe; P0
<p>Verifica presenza minori associati.</p> <p>Se il Cliente che sta richiedendo l'estinzione risulta associato ad uno o più clienti minorenni, la procedura in app richiede quale/i conti dei figli/minori associati intende chiudere.</p>	Automatico	Continuativo*	App Flowe; P0
<p>Verifica su saldo positivo (maggiore di zero euro).</p> <p>Se, alla data di inserimento della richiesta, il saldo del conto di pagamento è positivo, la procedura richiede al cliente di inserire obbligatoriamente un IBAN di destinazione sul quale trasferire l'importo.</p>	Automatico	Continuativo*	App Flowe; P0
Verifica correttezza (formale) del codice IBAN del conto di pagamento su cui destinare il saldo	Automatico	Continuativo*	App Flowe; P0

---

<sup>1</sup> I clienti minorenni non possono procedere autonomamente alla chiusura del conto in quanto il contratto di apertura del rapporto è stato firmato dal genitore/tutore/curatore.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
residuo.			
Verifica che l'IBAN di destinazione sia diverso da un conto di pagamento Flowe.	Automatico	Continuativo*	App Flowe; P0

\* il controllo è online

### 6.1.2. Inoltro richiesta tramite PEC o Raccomandata A/R

Come previsto nelle condizioni generali del contratto di apertura del conto di pagamento Flowe (sezione "Durata e chiusura del contratto"), il cliente può richiedere la chiusura del conto anche tramite l'invio di una comunicazione con Posta Elettronica Certificata (da PEC) o Raccomandata A/R.

Nel caso in cui il cliente scelga di procedere con le modalità sopraindicate, la procedura prevede che invii, unitamente al documento di identità, un modulo precompilato (che può essere richiesto in chat e/o tramite e-mail alla casella "info@flowe.com") o una semplice richiesta in carta libera contenente:

- i dati anagrafici;
- il numero di cellulare e/o l'indirizzo e-mail usati per l'apertura del rapporto;
- il numero di conto Flowe;
- l'IBAN del conto corrente sul quale trasferire l'eventuale saldo disponibile.

Inoltre, il cliente deve dichiarare di aver tagliato gli strumenti di pagamento in suo possesso, se fisici. La mancata comunicazione, tuttavia, non è causa ostativa a procedere all'estinzione del conto di pagamento.

La richiesta deve essere debitamente firmata dal titolare del conto di pagamento. In caso di conto intestato al minore è necessario che la firma venga apposta dal genitore/tutore/curatore legale.

La PEC istituzionale, come anche il Punto Posta, sono monitorati quotidianamente dall'unità outsourcer SINT.

L'operatore SINT procede con:

- l'esecuzione dei controlli operativi (elencati nella tabella sottostante);
- censimento dei dati di estinzione su Fanbase;
- inoltro risposta al cliente con relativa conferma di presa in carico o richieste integrative utilizzando template mail precondizioni con Flowe;
- archiviazione delle comunicazioni scambiate con i clienti in apposite cartelle.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Per le richieste pervenute tramite PEC</p> <p>Verifica che la richiesta sia pervenuta sulla PEC istituzionale flowe@pec.flowe.com monitorata dagli outsourcer SINT</p> <p>In caso di comunicazioni provenienti da caselle non PEC, la comunicazione viene automaticamente respinta dalla casella PEC aziendale.</p>	Automatico	Continuativo*	Casella PEC istituzionale (Legalmail)
<p>Per le richieste pervenute tramite Raccomandata A/R.</p> <p>Verifica presenza timbro e data ricezione Raccomandata.</p> <p>In caso di assenza, l'operatore outsourcer SINT verifica sul sito di Poste Italiane se il numero di raccomandata presente sulla busta è corretto e se è presente online la data di ricezione della comunicazione. Se tali dati non sono presenti, l'operatore invia una e-mail all'indirizzo censito dell'utente al fine di chiedere l'inoltro della ricevuta di ritorno. Il processo di estinzione quindi rimane in standby in attesa del feedback del cliente.</p>	Manuale	Giornaliero	Casella e-mail dedicata alla ricezione delle Raccomandate A/R

\* il controllo è online

### 6.1.3. Recesso contratto da parte della Società

La chiusura del conto può avvenire anche per decisione della Società, a seguito di evidenze oggettive emerse durante le attività di monitoraggio dei rapporti del cliente, anche ai fini di Antiriciclaggio, che abbiano portato a identificare operazioni/soggetti non conformi/idonei. Tra tali evidenze oggettive vi sono, a titolo di esempio: documentazione di identità falsa presentata in fase di onboarding, mancata giustificazione a richiesta di informazioni inoltrate tramite AVR o ancora identificazione di anomalie oggettive sulla movimentazione (ad esempio un bonifico

accreditato con il nome del beneficiario diverso da quello del titolare del conto).

Il recesso dal contratto del conto di pagamento e servizi ad esso collegati può essere esercitato:

- con effetto immediato, qualora si fosse in presenza di un giustificato motivo oggettivo da intendersi come un evento considerato oggettivamente pregiudizievole alla prosecuzione del rapporto da parte di Flowe. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano in questa casistica l'uso illecito del rapporto da parte del cliente a seguito, ad esempio, di frodi tentate o perpetrate ai danni di Flowe stessa o di altri suoi clienti o di terzi in genere;
- con un preavviso di 60 giorni nelle altre ipotesi in cui non si possa invocare l'esistenza di un giustificato motivo. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano in questa casistica le situazioni in cui il cliente è interessato da atti pregiudizievoli quali sequestri, pignoramenti.
- In entrambe le casistiche sopraindicate i clienti vengono debitamente informati tramite l'inoltro della comunicazione della volontà di recedere tramite mail ad indirizzo censito in anagrafica.

In ogni caso, prima di procedere con il recesso per giustificato motivo, la posizione è oggetto di preventiva valutazione così come descritto nella procedura "Gestione conto".

Il cliente viene notificato dell'iniziativa di recesso mezzo mail ad indirizzo censito in anagrafica.

## 6.2. Censimento della richiesta

Le attività ed i controlli manuali normati nei seguenti paragrafi riguardano solo le richieste di estinzione pervenute tramite PEC o Raccomandata A/R.

### 6.2.1. Verifica dati e documenti

L'operatore outsourcer SINT, prima di procedere al censimento della pratica di estinzione, verifica che il cliente non abbia già provveduto con la richiesta di estinzione tramite app o altro canale. Qualora la richiesta di estinzione fosse già inserita/ presa in carico, l'operatore outsourcer SINT risponde al cliente, tramite e-mail, che non si può dar corso alla richiesta disposta con PEC e /o Raccomandata A/R in quanto il processo di estinzione è già stato avviato.

Nel caso in cui non sia in corso una richiesta di estinzione con altri canali, l'operatore verifica la documentazione inviata dal cliente.

Laddove il modulo, i dati forniti e la copia del documento risultino idonei e completi, il processo prosegue con la registrazione della richiesta all'interno dell'applicativo Fanbase e con l'avvio delle attività tecniche di chiusura; al contrario, in base alla tipologia di dati errati o mancanti, la richiesta viene respinta e l'operatore outsourcer SINT richiede al cliente di inviare la documentazione corretta e/o di integrare quella precedentemente inviata.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica posizione cliente e presenza richieste già inoltrate	Automatico	Ad evento	Legalmail; Fanbase

<p>Verifica completezza documentazione ricevuta</p> <p>L'operatore controlla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la presenza del modulo di richiesta estinzione o della richiesta in carta libera (debitamente compilati);</li> <li>la presenza della copia di un documento di identità (fronte -retro) e se trattasi di minore, della copia del documento di identità anche del genitore/tutore/curatore;</li> <li>che all'interno del modulo siano indicati il nome, cognome, codice fiscale, data, luogo di nascita, sesso, almeno un recapito del cliente (numero di cellulare/ indirizzo e-mail). Tali dati devono essere conformi con quanto presente in anagrafica.</li> </ul> <p>Se la documentazione ed i dati forniti sono completi e corretti, il processo prosegue.</p> <p>Se, invece, la documentazione è incompleta, l'operatore SINT richiede al cliente di integrare o inviare una nuova richiesta.</p>	Manuale	Ad evento	Legalmail; Fanbase
<p>Verifica coerenza dati presenti nella richiesta di estinzione con i dati presenti in anagrafica e nel documento identificativo allegato dal cliente.</p> <p>L'operatore, attraverso gli applicativi dedicati, verifica che i dati presenti nel modulo siano conformi con quelli presenti all'interno degli archivi.</p>	Manuale	Ad evento	FanBase
<p>Verifica conformità firma presente sul modulo</p> <p>L'operatore verifica che la firma apposta sulla richiesta di estinzione sia olografa e conforme rispetto a quella presente sul documento identificativo allegato dal cliente.</p> <p>Se l'intestazione della PEC non è riconducibile al cliente, l'operatore risponde alla mail indicandogli la</p>	Manuale	Ad evento	T24 per verifica genitore/tutore

<p>procedura per chiudere il conto da app.</p> <p>Il modulo, inviato a mezzo PEC, può essere firmato anche digitalmente. In questo caso l'operatore verifica la presenza del certificato digitale di sottoscrizione (che deve essere apposto sulla richiesta di estinzione trasmessa in allegato).</p> <p>Per ciò che concerne i minori, l'operatore verifica che il genitore/tutore/curatore che ha firmato la richiesta sia effettivamente il genitore/tutore/curatore che ha approvato l'apertura del rapporto.</p>			
<p>All'atto del censimento, l'applicativo Fanbase verifica la presenza di saldo disponibile sul conto di pagamento. In caso di esito positivo viene a sua volta verificato se indicato un codice iban di destinazione. In caso di esito negativo viene inoltrata notifica a operatore al fine di poter ingaggiare il cliente.</p>	Automatico	Ad evento	Fanbase

### **6.2.2.Registrazione dati richiesta**

L'operatore del Team di outsourcer SINT, dopo aver verificato la conformità dei dati presenti nel modulo e la completezza della documentazione, censisce la richiesta in Fanbase.

### **6.2.3.Gestione comunicazioni al cliente**

Qualora non ci siano le condizioni per registrare la pratica o la stessa sia già stata presa in carico o sia in lavorazione, l'operatore outsourcer SINT comunica al Cliente tramite e-mail l'anomalia riscontrata e fornisce le indicazioni per completare la richiesta:

1. se la richiesta è pervenuta a mezzo PEC, l'operatore risponde alla PEC inviata dal cliente; se la richiesta è pervenuta tramite Raccomandata A/R, viene inviata alla e-mail censita del cliente in fase di onboarding una comunicazione da una casella e-mail da parte di SINT;
2. qualora il Cliente abbia già provveduto a richiedere l'estinzione del conto (la pratica è in status "WAITING FOR CLOSURE"), la pratica non viene censita (essendo la chiusura già in corso) e l'operatore indica al cliente che la sua richiesta di estinzione è già in corso di lavorazione;
3. nel caso in cui la richiesta di estinzione sia stata censita ma il conto non è ancora stato



chiuso l'operatore comunica che ha provveduto a sollecitare all'ufficio preposto la chiusura del conto di pagamento;

4. nel caso in cui le attività di estinzione siano completate (comprese la notifica e l'invio della documentazione di trasparenza), l'operatore comunica al cliente che il conto è estinto e la pratica definitivamente chiusa.

#### **6.2.4. Archiviazione documentazione**

---

Una volta censita la pratica di estinzione, le PEC ricevute dalla clientela vengono archiviate nell'apposita casella chiamata "conservazione" mentre le Raccomandate A/R cartacee vengono custodite all'interno di un archivio dedicato presso la sede di Flowe. Vengono inoltre scannerizzate e, insieme alle A/R pervenute digitalmente, vengono caricate all'interno della posizione cliente presente su FanBase e contestualmente registrate all'interno del DB mail del punto posta dedicato.

#### **6.2.5. Attività di verifica Antifrode Interna**

---

Con cadenza giornaliera un operatore del Team Operation della Perspective Happiness and Service verifica massivamente i censimenti del giorno precedente, nel caso il cui lo stesso IBAN di liquidazione risultasse inserito più volte su diverse richieste.

Questa verifica viene eseguita su tutta la base delle richieste di estinzioni censite, non solo su quelle del giorno precedente.

La Società ha deciso di rafforzare il controllo sulle richieste per cui il saldo del conto di pagamento è maggiore/uguale a 30 euro.

In questo modo viene eseguito parallelamente il controllo sull'effettiva congruenza tra l'iban inserito per la liquidazione e quello comunicato in fase di estinzione da parte del cliente.

In caso di estinzioni di conti con saldo superiore a zero, le operazioni vengono inserite ed autorizzate tramite logica 4 eyes.

### **6.3. Chiusura conto e servizi collegati**

---

Durante la fase di chiusura del conto e dei servizi collegati vengono eseguite tutte le attività tecniche, sugli applicativi dedicati, di chiusura della posizione del cliente.

#### **6.3.1. Gestione massiva delle estinzioni conto**

---

##### **6.3.1.1. Raccolta richieste e blocco app e carta**

---

Tutte le richieste di estinzione ricevute dalla clientela tramite App, PEC e Raccomandata A/R

(attraverso censimento su activity Fanpage), nonché i recessi disposti dalla Società, vengono raccolte all'interno di un database di P0 che, attraverso una procedura automatica, appone dei blocchi preventivi:

- blocco App → in questo modo il cliente non può più accedere all'App scaricata sul dispositivo mobile con cui si è registrato in fase di apertura del conto;
- blocco carta (sul Gestionale Carte - SIA Cristal Gate) → in questo modo il cliente non può più utilizzare la carta di pagamento (né fisica né virtuale).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
A fronte dell'esecuzione della procedura di blocco, l'operatore del Team Operations verifica, a campione, che la procedura automatica di blocco app / carta sia stata correttamente processata.	Manuale	Ad evento	SIA CRYSTAL GATE (GUI), Fanpage

#### 6.3.1.2. Ingaggio fornitore Temenos

Successivamente al blocco dell'App e della posizione carta, un flusso automatico seleziona tutte le posizioni per le quali è stata avviata la procedura di chiusura del conto e scarica un file csv con tutti i dettagli necessari per gli step successivi. Gli operatori del Team Operations attivano quindi l'outsourcer Temenos per le attività di estinzione massiva.

L'outsourcer viene ingaggiato attraverso l'apertura di due ticket (Service Request caricata sul sistema di ticketing) dedicati rispettivamente alla chiusura dei conti di pagamento con:

- saldo a 0 → in questo caso viene richiesta la sola attività di chiusura del conto;
- saldo maggiore di 0 → in questo caso viene richiesto all'outsourcer di eseguire prima il "pagamento di chiusura" e successivamente di procedere alla chiusura del conto.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
A seguito dell'apertura del ticket, l'operatore del Team Operations verifica che il fornitore abbia preso in carico la richiesta di estinzione massiva.	Manuale	Ad evento	P0; Strumento di Ticketing Jira Service Desk

#### 6.3.1.3. Chiusura conto in caso di saldo disponibile uguale a zero

Alla ricezione del ticket, l'outsourcer Temenos provvede, tramite l'esecuzione di uno *script* massivo, a disporre la chiusura dei rapporti (indicati nell'allegato del ticket), modificando nel Sistema di Core Banking lo stato del conto di pagamento da "open" a "closed".

#### 6.3.1.4. Chiusura conto in caso di saldo disponibile maggiore a zero

Alla ricezione del ticket, l'outsourcer Temenos provvede, per il tramite di uno *script* massivo, a disporre la chiusura del rapporto procedendo prima con l'elaborazione del bonifico di chiusura attraverso il quale l'importo del saldo viene accreditato sul conto che il cliente ha indicato all'interno della richiesta di estinzione. Una volta conclusa correttamente l'elaborazione e l'invio del bonifico di chiusura, l'outsourcer procede con l'effettiva chiusura del rapporto modificando lo stato del conto di pagamento da "open" a "closed".

Eventuali scarti di bonifici di chiusura non correttamente processati sono gestiti durante le attività di controllo e quadratura sui bonifici out così come descritto nella "procedura di gestione dei pagamenti SCT".

In modo analogo, per i conti per cui è necessario disporre il saldo verso un conto tecnico Flowe (es. recessi in attesa comunicazione IBAN), viene richiesto all'outsourcer Temenos (sempre tramite Service Request) di eseguire un giroconto di chiusura sul conto tecnico preposto (vedi par. 6.3.1.5)

Anche in questa casistica eventuali scarti vengono gestiti con le stesse modalità descritte nella "procedura di gestione dei pagamenti SCT".

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
A fronte dell'esecuzione dello script, l'operatore del Team Operations verifica, a campione, il corretto processamento da parte del fornitore Temenos dello script di chiusura massiva, anche in relazione al saldo da bonificare. Si dà infatti priorità alle estinzioni di conti di pagamento con un saldo di chiusura superiore alla media, al fine di mitigare il rischio di errori tecnici ed operativi con un rischio di impatto maggiore.	Manuale	Ad evento	T24

### **6.3.1.5. Recesso da parte della Società in assenza di comunicazione IBAN**

Dopo 30 giorni dall'avvio del processo di estinzione, se il cliente non ha fornito l'IBAN per la liquidazione del saldo gli viene ricordato via sms e email che deve fornire l'IBAN e che in caso di mancata notifica Flowe procederà ad accantonare le somme per poter procedere con l'estinzione. Le somme rimarranno a disposizione del cliente qualora contattasse la Società e fornissi gli estremi per il bonifico di liquidazione.

Nel caso scadano i termini di recesso (immediato o a 60 giorni) senza che il cliente comunichi l'IBAN su cui predisporre il bonifico, un operatore del Team Operation di Happiness & Service procederà alla chiusura del conto (facendolo rientrare nelle chiusure massive di giornata).

Il saldo verrà spostato su un conto tecnico specifico al fine di poter accantonare il saldo del cliente in attesa di istruzioni/valutazioni. Le Partite Sospese si differenziano sostanzialmente per due tipologie:

- **Generiche ("Recessi attesa IBAN")**  
Qui vengono raccolti i saldi sospesi dei conti per cui si attende esclusivamente la comunicazione IBAN da parte del cliente per poter disporre la liquidazione.
- **Sospette ("Accantonamento Monitoring")**  
Qui vengono raccolti i saldi sospesi dei conti per cui si è processato il recesso, in attesa di comunicazione da parte di autorità giudiziaria e/o altre pratiche per cui serve valutazione (interna e/o esterna) sulle modalità di liquidazione/rimborso delle somme.

Una volta ricevute le istruzioni necessarie (dal cliente o dalle Autorità), un operatore del Team Operation di Happiness & Service procederà ad eseguire il bonifico manuale verso le coordinate indicate. Per le operazioni di bonifico manuale si può fare riferimento alla procedura dedicata sulla gestione SCT ("Pagamenti SCT").

### **6.3.2. Monitoraggio e gestione scarti**

L'operatore dedicato alle attività di Operations a seguito di chiusura, da parte dell'outsourcer Temenos del ticket, controlla che tutte le posizioni da estinguere (e precedentemente estratte dal database dedicato) siano effettivamente in stato "closed" sull'applicativo T24.

Eventuali scarti non correttamente processati dalla chiusura massiva eseguita dal fornitore sono gestiti manualmente (cfr. parag. 6.3.3)

### **6.3.3. Gestione chiusure manuali**

In caso di doglianza proveniente sulla casella reclami o chiusure non gestite correttamente in modalità massiva o situazioni particolari per cui è necessario gestire manualmente le attività di chiusura del conto (e.g. portabilità), l'operatore del Team Operation della Perspective Happiness and Service, se non già predisposti:

- censisce tramite activity Fanpage la richiesta di estinzioni se ancora non censita. In automatico come descritto sopra questo censimento comporta il blocco dell'accesso in App e dalla carta;

- chiude il conto di pagamento sul sistema di Core Banking, in caso di presenza di eventuali cause ostative procede anche a rimuovere le stesse per permettere la chiusura del conto. Nelle casistiche più specifiche di presenza di mandati SDD e/o canoni pending, l'attività viene svolta dal Team Operations Flowe di Banca Mediolanum su segnalazione da parte del Team Operation della Perspective Happiness and Service.

Qualora il conto di pagamento presenti un saldo maggiore di zero, in aggiunta alle predette attività, l'operatore inserisce l'IBAN indicato dal cliente nella procedura di estinzione offerta dal core-banking in modo che automaticamente avvenga anche la liquidazione del saldo residuo.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica avvenuta chiusura della posizione e del conto nei vari applicativi  L'operatore dedicato alle attività di Operations verifica, effettuando l'accesso alla posizione del cliente in tutte le applicazioni dedicate, l'effettiva chiusura della posizione del cliente (app, carta e conto di pagamento)	Manuale	Ad evento	SIA CRYSTAL GATE, Fanbase, T24

#### 6.3.4. Quadratura alimentazione AUI

Una volta confermata la chiusura del conto di pagamento, la posizione anagrafica del cliente è automaticamente aggiornata (a T+1) nel Gestionale a supporto delle segnalazioni di Vigilanza (Easybox).

Giornalmente viene eseguita un'analisi di completezza dei dati confluiti su Easybox da parte dell'outsourcer. In particolare, l'operatore del Team Operations Flowe di Banca Mediolanum, in virtù del contratto di outsourcer in essere, verifica:

- che il file prodotto da Temenos relativo alle Anagrafiche sia stato recepito e caricato in Easybox;

- che il file contenga tutti gli onboarding e le estinzioni del giorno precedente (incluso il weekend se si tratta del file del lunedì).

Qualsiasi discrepanza viene segnalata agli operatori del Team AML Monitoring della Perspective Happiness and Service e integrata manualmente dall'outsourcer. Se necessario un intervento di sistemazione "massiva", le attività vengono gestite dalla Perspective Happiness and Service coinvolgendo direttamente tutti gli attori impattati.

#### **6.4. Produzione ed invio documentazione di trasparenza**

---

Dopo aver chiuso la posizione del cliente sul Sistema di Core Banking e sul Gestionale Carte, un operatore del Team IT Caring Solutions & Process Automation attiva, a valle di una serie di verifiche preliminari (e.g. incrocio con lista possibili furti di identità), attraverso l'esecuzione alcuni script dedicati (e.g. calcolo della giacenza media), la fase di produzione ed invio della documentazione di trasparenza al cliente.

Con il lancio di questi script PO 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 anagrafica, a prescindere dalla modalità utilizzata per l'invio della richiesta di estinzione. In caso di conto di pagamento intestato a minore, la comunicazione di chiusura (comprensiva di documentazione) viene inviata, per conoscenza, anche al genitore/tutore/curatore legale.

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

Periodicamente il Team outsourcer Operations Flowe di Banca Mediolanum carica un campione di documentazione prodotta in appositi "cruscotti" (Microsoft Planner) condivisi con l'Unità Tutela della Clientela di Banca Mediolanum, al fine di monitorare le attività nonché i controlli svolti nell'ambito delle proprie mansioni.

#### **6.5. Controlli a Campione Ex-Post**

---

Concluse le attività legate all'estinzione dei conti di pagamento, vengono eseguiti a campione i controlli formali.

L'esecuzione di questi controlli sono esternalizzati al Team Operations Flowe del Settore Product Operations di Banca Mediolanum:

- a. Riepilogo delle Spese (Statement of Fees "SOF"): viene effettuata una verifica a campione, su una base dati fornita dalla Perspective Augmented Intelligence (che prevede 10 conti per ogni tipologia di convenzione), sulla correttezza del documento (a titolo di esempio numero pagine, intestazione) e della tabella riepilogo spese. La verifica dell'Indicatore dei Costi Complessivi (ICC) è di competenza dell'Ufficio Tutela della Clientela di Banca Mediolanum;
- b. Verifica Estratto Conto di Estinzione: viene effettuata una verifica dei dati formali del documento (numero di conto, codice cliente, data di produzione del documento, convenzione di conto di pagamento, data riferimento -

trimestre/annuale - il numero della comunicazione, l'anno ed il mese della contabile, la presenza del Disclaimer sull'applicazione dell'imposta di bollo e la nota riferita alle giacenze giornaliere).

- c. Documento di Sintesi (DDS) di chiusura: viene effettuata una verifica dei dati formali del documento (data produzione documento, data chiusura conto, convenzione di conto di pagamento, numerazione delle pagine, numerazione progressiva del documento e verifica delle tempistiche di estinzione del conto di pagamento - 13 giorni -).
- d. Con frequenza settimanale si dispone la matchatura dei dati inerenti ai conti estinti recuperati da T24 confrontati con i dati censiti su Easybox, attraverso dashboard PowerBi.

Nel caso vengano riscontrati errori nei controlli sopra indicati, il Team Operations Flowe di Banca Mediolanum procede alla segnalazione degli errori direttamente al Team Operations di Flowe in modo da avviare le attività di rettifica/sistemazione.

La Società inoltre effettua dei controlli a campione sulle attività svolte dagli Outsourcer (es. Team Operations Flowe di Banca Mediolanum, SINT, ecc) onde verificare la qualità dei servizi offerti e prevenire eventuali errori operativi.

## 7. NORMATIVA

### 7.1. Normativa interna

---

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

- Procedura operativa "Rendicontazione conto";
- Procedura operativa "Gestione pagamenti SCT";
- Procedura operativa "Gestione conto";
- Procedura operativa "Monitoraggio e gestione frodi agite dai clienti";
- Procedura Operativa Estinzione Carta Prepagata;
- Manuale ESTINZIONE dei conti di pagamento Flowe;
- Manuale estinzioni PEC/RR.

### 7.2. Normativa esterna

---

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

- “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;
- Decreto legislativo 1° settembre 1993, numero 385. Testo unico delle leggi in materia Bancaria e creditizia;
- Direttiva (UE) 2015/2366 PSD2 - (Payment Services Directive 2);
- Direttiva (UE) 2015/2366 PSD2 - (Payment Services Directive 2); Decreto Legislativo 231/2007 e successive modifiche e integrazioni.