



PROCEDURA OPERATIVA

Calcolo e riconciliazione spese ed imposta di bollo

Procedura emessa il 31/07/2021

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.	APP FLOWE.....	4
3.2.	PLATFORM – POWER PLATFORM – P0 (PZERO).....	4
3.3.	SISTEMA DI CORE BANKING - T24	5
3.4.	POWERBI.....	5
3.5.	SAP.....	5
4	ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ.....	5
4.1.	PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE	5
4.2.	PERSPECTIVE AUGMENTED INTELLIGENCE	6
4.3.	OUTSOURCERS	6
4.3.1.	<i>Banca Mediolanum – Advisory Normativo Economico Finanziario</i>	<i>6</i>
4.3.2.	<i>Banca Mediolanum – Team Operations Flowe.....</i>	<i>6</i>
4.3.3.	<i>Temenos</i>	<i>6</i>
4.3.4.	<i>SIApay.....</i>	<i>7</i>
5	PROCESSO DI CALCOLO E RICONCILIAZIONE SPESE E BOLLI.....	7
5.1.	CALCOLO E RICONCILIAZIONE SPESE RELATIVE AL CONTO DI PAGAMENTO	7
5.1.1.	<i>Canone mensile</i>	<i>7</i>
5.1.2.	<i>Costo di ricarica del conto di pagamento</i>	<i>10</i>
5.1.3.	<i>Costo prima emissione carta fisica.....</i>	<i>11</i>
5.1.4.	<i>Costo ri-emissione carta fisica (per smarrimento).....</i>	<i>13</i>
5.1.5.	<i>Costo bollettini postali</i>	<i>14</i>
5.1.6.	<i>Costo bollettino CBILL</i>	<i>15</i>
5.2.	CALCOLO E RICONCILIAZIONE IMPOSTA DI BOLLO SU ESTRATTO CONTO	16
5.2.1.	<i>Calcolo imposta di bollo su estratto conto periodico.....</i>	<i>17</i>
5.2.2.	<i>Riconciliazione imposta di bollo su estratto conto periodico.....</i>	<i>17</i>
5.2.3.	<i>Invio della dichiarazione all'Agenzia delle Entrate</i>	<i>18</i>
6	NORMATIVA.....	19
6.1.	NORMATIVA INTERNA.....	19

6.2.	NORMATIVA ESTERNA.....	19
------	------------------------	----

1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo di calcolo e riconciliazione:

- delle spese legate all'utilizzo del conto di pagamento Flowe;
- dell'imposta di bollo sull'estratto conto periodico.

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

3.01.02 CALCOLO E RICONCILIAZIONE SPESE E BOLLI

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:

- **Canone:** Corresponsione periodica di una somma di denaro per l'utilizzo del conto e della carta di debito Flowe. I canoni diversificati in funzione della completezza dei servizi inclusi nei diversi prodotti (e.g. FAN, FRIEND ecc.).
- **Prima nota:** la prima nota è un documento contabile all'interno del quale sono annotati, in ordine di data, le operazioni ed i movimenti economici e finanziari della Società; rappresenta il registro attraverso il quale sono tracciate le movimentazioni che preparano, completano ed analizzano le scritture complesse della contabilità generale della Società.
- **Imposta di bollo sull'estratto conto periodico:** la Direttiva PAD ha introdotto la necessità di produzione, anche per i conti di pagamento, dell'estratto conto periodico; tale documento ha un valore fiscale in quanto attesta il bene/servizio venduto e il compenso che viene corrisposto per acquistare il bene o beneficiare del servizio offerto. Come ogni documento con valore fiscale, dunque, prevede un'imposta di bollo dovuta allo Stato, dell'importo di 2 euro.

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, in caso di mancato addebito del canone mensile del conto, la visualizzazione di una notifica dedicata attraverso la quale viene comunicato al cliente di ricaricare il conto al fine di permettere l'addebito completo della *fee*.

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 Happiness and Service* anche nello svolgimento delle attività legate al processo di calcolo e riconciliazione delle spese del conto e dell'imposta di bollo sull'estratto conto periodico.

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 di addebito automatico sui conti di pagamento delle spese legate all'utilizzo del rapporto e dell'imposta di bollo e di accredito dei relativi conti tecnici dedicati.

Attraverso il sistema di *Core Banking* vengono effettuate le estrazioni necessarie alla gestione delle attività di riconciliazione delle spese e dell'imposta di bollo.

3.4. POWERBI

Flowe si avvale dell'applicazione Microsoft PowerBI per trasformare le fonti di dati in formati differenti e interattivi; nell'ambito di tale processo, l'applicazione Power BI mette a disposizione la "*Transaction Dashboard*" attraverso la quale l'operatore del *team Operations* della *Perspective Happiness and Services* estrae la lista delle transazioni da analizzare ai fini delle riconciliazioni delle spese relativi al conto di pagamento.

3.5. SAP

SAP è il gestionale contabile adottato da Flowe sul quale è stato implementato il piano dei conti aziendale.

Tutte le registrazioni contabili gestite sul sistema di *Core Banking* vengono giornalmente trasferite su SAP attraverso una procedura automatica basata su una matrice di transcodifica dei conti contabili utilizzati in T24 con i corrispondenti conti adottati in SAP; l'importazione dei dati contabili in SAP non avviene in maniera "granulare" (cioè trasferendo tutte le singole registrazioni contabili gestite in T24), ma per totali di movimenti "Dare" ed "Avere".

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. PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE

La *Perspective Happiness and Service*, per il tramite del *team Operations* è responsabile di:

- effettuare le attività di riconciliazione delle transazioni relative alle spese registrate dalla *Platform P0* con quanto presente nei conti tecnici dedicati del sistema di *Core Banking*;
- verificare, periodicamente, lo stato del saldo dei conti di pagamento per i quali non è stato possibile addebitare le spese relative al conto (es.: canone, ricarica, emissione carta fisica) e valutare le azioni necessarie a recuperare gli importi dovuti;
- predisporre la lista dei conti di pagamento sui quali addebitare, massivamente, l'imposta di

bollo sull'estratto conto periodico;

- effettuare le attività di riconciliazione dell'elenco dei conti di pagamento inclusi nell'operazione di addebito massivo (estratta da T24) con la lista dei bolli effettivamente addebitati ai clienti (estratta da P0);
- laddove possibile (es.: presenza di pre-autorizzate o blocchi cautelativi), addebitare manualmente l'importo relativo all'imposta di bollo dovuta;
- inoltrare all'*Unità Advisory Normativo Economico Finanziario* dell'outsourcer Banca Mediolanum i dati e le informazioni necessarie alla predisposizione della Dichiarazione all'Agenzia delle Entrate.

4.2. PERSPECTIVE AUGMENTED INTELLIGENCE

La *Perspective Augmented Intelligence* nell'ambito del presente processo supporta gli operatori del *team Operations* nelle attività di analisi di eventuali anomalie ed eccezioni emerse nella fase di riconciliazione delle spese relative al conto di pagamento applicate alla clientela.

4.3. OUTSOURCERS

4.3.1. Banca Mediolanum – Advisory Normativo Economico Finanziario

Nell'ambito del presente processo, l'outsourcer Banca Mediolanum attraverso l'*Unità Advisory Economico Finanziario* della *Divisione Affari Fiscali* riceve da Flowe i dettagli relativi ai rapporti sui quali è stata addebitata l'imposta di bollo e sui quali non è stato possibile addebitare l'imposta e si occupa, nell'ambito delle attività legate agli adempimenti fiscali, della compilazione della dichiarazione da inviare all'Agenzia delle Entrate.

4.3.2. Banca Mediolanum – Team Operations Flowe¹

Nell'ambito del presente processo Banca Mediolanum attraverso il *Team Operations Flowe* del *Settore Product Operations* si occupa di:

- effettuare il controllo dei profili a pagamento che non sono stati addebitati;
- effettuare le attività riconciliazione settimanale delle *fee* e dei bolli applicati.

4.3.3. Temenos

Nell'ambito del presente processo, l'*outsourcer* Temenos supporta Flowe nell'esecuzione delle attività tecniche di addebito "massivo" dell'imposta di bollo sull'estratto conto.

¹ Tali incarichi saranno affidati entro il 2021.

4.3.4. SIApay

Nell'ambito del presente processo, l'*outsourcer* SIApay è l'intermediario finanziario che attraverso l'accordo con Poste Italiane, garantisce la gestione del servizio di pagamento dei bollettini postali offerto da Flowe. Il corrispettivo di competenza Flowe per lo svolgimento del Servizio è pari alla differenza tra la commissione applicata al bollettino (e.g. 1,50€) e la parte della commissione da trasferire a SIApay (e.g. 1,10€), unitamente all'importo facciale del bollettino.

5 PROCESSO DI CALCOLO E RICONCILIAZIONE SPESE E BOLLI

Il processo di calcolo e riconciliazione delle spese e dell'imposta di bollo relativi al conto di pagamento Flowe si compone dei seguenti due sottoprocessi:

1. Calcolo e riconciliazione delle spese relative all'utilizzo del conto di pagamento;
2. Calcolo e riconciliazione dell'imposta di bollo sull'estratto conto periodico.

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. CALCOLO E RICONCILIAZIONE SPESE RELATIVE AL CONTO DI PAGAMENTO

Nei seguenti paragrafi sono declinate le modalità di calcolo, applicazione e riconciliazione delle commissioni (c.d. *fee*) applicate alla clientela per l'utilizzo del conto di pagamento o dei servizi ad esso collegati, quali:

- il canone mensile (cfr. paragr. 5.1.1);
- la ricarica del conto di pagamento (cfr. paragr. 5.1.2);
- la prima emissione della carta fisica (cfr. paragr. 5.1.3);
- la ri-emissione, in caso di smarrimento, della carta fisica (cfr. paragr. 5.1.4);
- il pagamento di bollettini postali (cfr. paragr. 5.1.5);
- il pagamento bollettini CBILL (cfr. paragr. 5.1.6).

5.1.1. Canone mensile

Calcolo ed applicazione

Alcuni dei prodotti compresi nell'offerta di conti di pagamento di Flowe prevedono il pagamento di un canone mensile che è automaticamente calcolato ed applicato il primo giorno lavorativo del mese successivo a quello di attivazione.

Con l'attivazione della nuova Offerta (prevista per il 06.12.2021) all'atto di cambio da un prodotto gratis ad uno a pagamento viene immediatamente applicato un costo di attivazione che sarà bilanciato dalla gratuità del primo mese di servizio. L'addebito della successiva mensilità avverrà ad un mese dalla data di cambio prodotto.

L'importo del canone del conto di pagamento è addebitato dal sistema di *Core Banking* ed è un valore fisso, cioè non dipende dal giorno di attivazione del rapporto.

Se alla data di applicazione del canone mensile:

- il saldo disponibile del conto è maggiore o uguale all'importo del canone mensile, il sistema di *Core Banking* addebita il conto del cliente ed accredita il conto tecnico dedicato ("PL52200");
- il saldo disponibile del conto è minore all'importo del canone mensile, il sistema di *Core Banking* addebita quanto disponibile nel saldo e genera un "accrual" (rateo) sul conto tecnico dedicato ("PL52199") relativo alla differenza tra l'importo totale dovuto e l'importo addebitato (es.: canone di 10 euro; saldo disponibile di 3.50 euro → addebito pari a 3, 50 euro, "accrual" pari a 6,5 euro);
- se il saldo disponibile del conto è pari a zero o negativo, non viene eseguito alcun addebito ma generato un "accrual" pari all'importo del canone sul conto tecnico dedicato ("PL52199").

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica saldo disponibile c/pagamento per applicazione del canone mensile	Automatico	Mensile	T24

L'eventuale mancato addebito sul conto di pagamento è segnalato dal sistema di *Core Banking* alla *Platform P0* attraverso un "Near Real Time event" e poi comunicato al Cliente attraverso una notifica in App; all'interno della comunicazione è richiesto al cliente di ricaricare il conto al fine di permettere l'addebito completo della fee.

Quando il cliente ricarica il conto l'operatore *H&S team Operation* procede manualmente all'addebito chiudendo l'*accrual*.

[Al momento della stesura del documento, la notifica non viene visualizzata a causa di un'anomalia in corso di analisi e risoluzione sul sistema di *Core Banking* - in risoluzione entro il 31/12/2021]

Riconciliazione

Mensilmente, in concomitanza della compilazione della Prima Nota, l'operatore del *team Operations* esegue una riconciliazione delle transazioni relative ai canoni mensili registrate dalla *Platform P0* con quanto presente nei due conti tecnici dedicati in T24.

- "PL52200" → contiene i dettagli delle fee pagate nel mese;
- "PL52199" → contiene gli "accrual" delle fee non pagate.

L'operatore estrae:

- dalla “*Transaction Dashboard*” di PowerBI, un file “CSV” contenente la lista delle transazioni relative ai canoni mensili filtrate per periodo di riferimento (data inizio e data fine mese di riferimento) e per tipo di transazione da analizzare (tipo transazione= Fee; e2e reference = *MONTLY SUBSCRIPTION FEE*);
- dai conti tecnici “PL52200” e “PL52199”, un file CVS con la lista dei movimenti.

Se su entrambe le fonti dati, le informazioni relative alle transazioni coincidono sia in termini di numerosità che di importi, l’operatore completa l’attività archiviando le estrazioni utilizzate. Qualora vengano evidenziate squadrature l’operatore analizza, se necessario anche con il supporto degli operatori della *Perspective Augmented Intelligence*, le transazioni in scarto al fine di identificarne i dettagli e le cause che hanno generato l’anomalia (es.: storni). Qualora ci sia l’esigenza di effettuare delle modifiche ai dati importati sul gestionale contabile SAP, l’operatore del *team Operations* comunica all’*Ufficio Bilancio Individuale e Consolidato (Team Amministrazione tecnica)* dell’outsourcer Banca Mediolanum le rettifiche necessarie.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica corrispondenza transazioni tracciate in P0 e nei conti tecnici dedicati (“PL52200” e “PL52199”)</p> <p>L’operatore del <i>team Operations</i> verifica che non ci siano disallineamenti o incongruenze in termini di numerosità e somma delle transazioni di tipo “<i>MONTLY SUBSCRIPTION FEE</i>” tracciate in P0 e quelle riportate nei conti tecnici dedicati (“PL52200” e “PL52199”)</p>	Manuale	Mensile	P0; T24

Report a supporto	<i>Transaction Dashboard</i> (PowerBI)
-------------------	--

Azioni per recuperare gli “accrual”

Mensilmente, l’operatore del *team Operations* verifica lo stato del saldo disponibile dei conti di pagamento per i quali non è stato possibile addebitare il canone².

Qualora il saldo disponibile sia maggiore di zero, l’operatore addebita manualmente il conto del cliente per l’importo dovuto così da recuperare totalmente o parzialmente il debito; tale attività viene gestita attraverso il sistema di *Core Banking* e prevede l’addebito del conto del cliente e l’accredito del conto tecnico dedicato “PL52200”.

Un secondo operatore del *team Operations*, dotato di adeguati poteri autorizzativi, accede alla posizione in oggetto ed approva la disposizione precedentemente inserita dal primo operatore.

² Entro il 2021 il controllo dei profili a pagamento che non sono stati addebitati verrà svolto dall’outsourcer Banca Mediolanum attraverso il *Team Operations Flowe* del Settore *Product Operations*.

Se il cliente non effettua una ricarica per ripianare la disponibilità e consentire l’addebito del canone non sono condotte ulteriori azioni di recupero nei confronti del cliente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica saldo disponibile dei conti per cui non è stato possibile addebitare il canone (per saldo non capiente)	Manuale	Mensilmente	T24

5.1.2. Costo di ricarica del conto di pagamento

Calcolo ed applicazione

Per alcune tipologie di conti offerti da Flowe è previsto un costo per ogni ricarica del conto di pagamento (*Top-Up*) effettuata tramite carta³ di credito.

L’importo della ricarica del conto è un valore fisso, cioè non dipende dal numero di ricariche effettuate in precedenza e viene applicato dalla *Platform P0*; quest’ultima invia, tramite un’API dedicata, i dati al sistema di *Core Banking* che automaticamente addebita il conto del cliente e accredita il conto tecnico dedicato “PL52251”.

Riconciliazione

Mensilmente, in concomitanza della compilazione della Prima Nota, l’operatore del *team Operations* esegue una riconciliazione delle commissioni di ricarica (*Top-Up*) registrate dalla *Platform P0* con quanto presente nel corrispondente conto tecnico dedicato (“PL52251”) del sistema di *Core Banking*.

L’operatore estrae:

- dalla “*Transaction Dashboard*” di PowerBI, un file “CSV” contenente la lista delle commissioni di ricarica conto filtrate per periodo di riferimento (data inizio e data fine mese di riferimento) e per tipo di transazione da analizzare (tipo transazione= Fee; e2e reference = ACCTOPUP);
- dal conto tecnico “PL52251”, un file CVS con la lista dei movimenti.

Se su entrambe le fonti dati, le informazioni relative alle transazioni coincidono sia in termini di numerosità che di importi, l’operatore completa l’attività archiviando le estrazioni utilizzate. Qualora vengano evidenziate squadrature l’operatore analizza, se necessario anche con il supporto degli operatori della *Perspective Augmented Intelligence*, le transazioni in scarto al fine di identificarne i dettagli e le cause che hanno generato l’anomalia (es.: storni). Qualora ci sia l’esigenza di effettuare delle modifiche ai dati importati sul gestionale contabile SAP, l’operatore del *team Operations* comunica all’*Ufficio Bilancio Individuale e Consolidato (Team Amministrazione tecnica)* dell’outsourcer Banca Mediolanum le rettifiche necessarie.

³ Alla data di stesura della presente procedura, tale costo viene applicato solo ai conti di pagamento “FAN” ed è pari 1 euro per ciascuna ricarica (al netto della prima che è *gratis*).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica corrispondenza transazioni tracciate in P0 e nel conto tecnico dedicato “PL52251”</p> <p>L’operatore del <i>team Operations</i> verifica che non ci siano disallineamenti o incongruenze in termini di numerosità e somma delle transazioni di tipo “ACCTOPUP” tracciate in P0 e quelle riportate nel conto “PL52251”.</p>	Manuale	Mensile	P0; T24

Report a supporto	Transaction Dashboard (PowerBI)
-------------------	---------------------------------

Azioni per recuperare gli importi dovuti

Mensilmente, l’operatore del *team Operations* verifica lo stato del saldo disponibile dei conti di pagamento per i quali non è stato possibile addebitare la commissione di ricarica conto.

Qualora il saldo disponibile sia maggiore di zero, l’operatore addebita manualmente il conto del cliente per l’importo dovuto così da recuperare totalmente o parzialmente il debito; tale attività viene gestita attraverso il sistema di *Core Banking* e prevede l’addebito del conto del cliente e l’accredito del conto tecnico dedicato “PL52251”.

Un secondo operatore *team Operations* dotato di adeguati poteri autorizzativi accede alla posizione in oggetto ed approva la disposizione precedentemente inserita.

Se il cliente non effettua una ricarica per ripianare la disponibilità e consentire l’addebito della fee non sono condotte ulteriori azioni di recupero nei confronti del cliente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica saldo disponibile dei conti per cui non è stato possibile addebitare il costo di ricarica conto (per saldo non capiente)	Manuale	Mensilmente	T24

5.1.3. Costo prima emissione carta fisica

Calcolo ed applicazione

In caso di richiesta prima emissione di una carta fisica di pagamento, per alcune le tipologie di

conto di pagamento è prevista l'applicazione di una commissione fissa⁴.

L'importo del costo di prima emissione della carta fisica viene applicato dalla *Platform P0* al momento della richiesta della carta, a meno di eventuali promozioni che prevedano lo sconto o l'azzeramento di tale *fee*. Il sistema di *Core Banking* riceve, tramite un'API dedicata, tutte le informazioni relative alla transazione e automaticamente addebita il conto del cliente, accreditando il conto tecnico dedicato "PL52205".

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica presenza promozioni in corso con impatto sul costo di emissione della carta fisica	Automatico	Ad evento	P0

Riconciliazione

Mensilmente, in concomitanza della compilazione della Prima Nota, l'operatore del *team Operations* esegue una riconciliazione delle commissioni di emissione della carta fisica registrate dalla *Platform P0* con quanto presente nel corrispondente conto tecnico dedicato ("PL52205") del sistema di *Core Banking*.

L'operatore estrae:

- dalla "*Transaction Dashboard*" di PowerBI, un file "CSV" contenente la lista delle commissioni di emissione della carta fisica filtrate per periodo di riferimento (data inizio e data fine mese di riferimento) e per tipo di transazione da analizzare (tipo transazione=Fee; e2e reference = PHYSDBCD);
- dal conto tecnico "PL52205", un file CVS con la lista dei movimenti.

Se su entrambe le fonti dati, le informazioni relative alle transazioni coincidono sia in termini di numerosità che di importi, l'operatore completa l'attività archiviando le estrazioni utilizzate. Qualora vengano evidenziate squadrature l'operatore analizza, se necessario anche con il supporto degli operatori della *Perspective Augmented Intelligence*, le transazioni in scarto al fine di identificarne i dettagli e le cause che hanno generato l'anomalia (es.: storni). Qualora ci sia l'esigenza di effettuare delle modifiche ai dati importati sul gestionale contabile SAP, l'operatore del *team Operations* comunica all'*Ufficio Bilancio Individuale e Consolidato (Team Amministrazione tecnica)* dell'*outsourcer* Banca Mediolanum le rettifiche necessarie.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica corrispondenza transazioni tracciate in P0 e nel conto tecnico	Manuale	Mensile	P0; T24

⁴ Alla data di stesura del presente documento, tale *fee* è pari a 15 euro.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>dedicato “PL52205”</p> <p>L’operatore del <i>team Operations</i> verifica che non ci siano disallineamenti o incongruenze in termini di numerosità e somma delle transazioni di tipo “PHYSDBCD” tracciate in P0 e quelle riportate nel conto” PL52205”.</p>			

Report a supporto	Transaction Dashboard (PowerBI)
-------------------	---------------------------------

Azioni per recuperare gli importi dovuti

Mensilmente, l’operatore del *team Operations* verifica lo stato del saldo disponibile dei conti di pagamento per i quali non è stato possibile addebitare la commissione di prima emissione della carta fisica.

Qualora il saldo disponibile sia maggiore di zero, l’operatore addebita manualmente il conto del cliente per l’importo dovuto così da recuperare totalmente o parzialmente il debito; tale attività viene gestita attraverso il sistema di *Core Banking* e prevede l’addebito del conto del cliente e l’accredito del conto tecnico dedicato “PL552205”.

Un secondo operatore della *Perspective Happiness and Services*, dotato di adeguati poteri autorizzativi, accede alla posizione in oggetto ed approva la disposizione precedentemente inserita.

Se il cliente non effettua una ricarica per ripianare la disponibilità e consentire l’addebito della *fee* non sono condotte ulteriori azioni di recupero nei confronti del cliente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica saldo disponibile dei conti per cui non è stato possibile addebitare il costo di prima emissione della carta fisica (per saldo non capiente)	Manuale	Mensilmente	T24

5.1.4. Costo ri-emissione carta fisica (per smarrimento)

Calcolo ed applicazione

Qualora a seguito di smarrimento della carta fisica, il cliente richieda la ri-emissione della stessa

è prevista l'applicazione di una commissione⁵ che viene addebitato al cliente nella fase di *clearing* successivo come una qualsiasi transazione effettuata attraverso la carta di pagamento.

Se il conto del cliente è bloccato oppure presenta un saldo inferiore rispetto all'importo della *fee* applicabile, il sistema di *Core Banking* non addebita la spesa e crea, automaticamente, una "eccezione" che viene valutata e gestita giornalmente nell'ambito del processo di monitoraggio delle transazioni di pagamento effettuate tramite carta.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica presenza blocco (in addebito o totale) su conto di pagamento	Automatico	Ad evento	T24
Verifica saldo conto di pagamento maggiore o uguale all'importo della <i>fee</i> di ri-emissione			

5.1.5. Costo bollettini postali

In caso di pagamento di un bollettino postale tramite App, è prevista l'applicazione di una commissione fissa⁶.

A seguito della conferma del cliente, tramite App, della disposizione di pagamento del bollettino postale la *Platform P0*, attraverso una API dedicata, invia tutti i dati della transazione al sistema di *Core Banking* che automaticamente:

- addebita il conto del cliente con l'importo del bollettino postale incrementato della commissione di Poste e della commissione di Siapay;
- addebita il conto del cliente con l'importo della commissione Flowe;
- accredita il conto tecnico dedicato "PL52340" relativamente alla commissione Flowe.

Riconciliazione

Mensilmente, in concomitanza della compilazione della Prima Nota, l'operatore del *team Operations* esegue una riconciliazione delle commissioni dei bollettini postati registrate dalla *Platform P0* con quanto presente nel corrispondente conto tecnico dedicato ("PL52340") del Sistema di *Core Banking*.

⁵ Alla data di stesura del presente documento tale *fee* è pari a 10 euro.

⁶ Alla data di stesura del presente documento, tale *fee* è pari a 1,50 euro ripartita nella seguente modalità:

- 1,00 euro → commissione Poste Italiane;
- 0,10 euro → commissione SIapay;
- 0,40 euro → commissione Flowe.

L'operatore estrae:

- dalla “*Transaction Dashboard*” di PowerBI, un file “CSV” contenente la lista delle commissioni di pagamento bollettino postali filtrate per periodo di riferimento (data inizio e data fine mese di riferimento) e per tipo di transazione da analizzare (tipo transazione= Fee; e2e reference = PBULFEE);
- dal conto tecnico “PL52340”, un file CVS con la lista dei movimenti.

Se su entrambe le fonti dati, le informazioni relative alle transazioni coincidono sia in termini di numerosità che di importi, l'operatore completa l'attività archiviando le estrazioni utilizzate. Qualora vengano evidenziate squadrature l'operatore analizza, se necessario anche con il supporto degli operatori della *Perspective Augmented Intelligence*, le transazioni in scarto al fine di identificarne i dettagli e le cause che hanno generato l'anomalia (es.: storni). Qualora ci sia l'esigenza di effettuare delle modifiche ai dati importati sul gestionale contabile SAP, l'operatore del *team Operations* comunica all'*Ufficio Bilancio Individuale e Consolidato (Team Amministrazione tecnica)* dell'outsourcer Banca Mediolanum le rettifiche necessarie.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica corrispondenza transazioni tracciate in P0 e nel conto tecnico dedicato “PL52380”</p> <p>L'operatore del <i>team Operations</i> verifica che non ci siano disallineamenti o incongruenze in termini di numerosità e somma delle transazioni di tipo “PBULFEE” tracciate in P0 e quelle riportate nel conto “PL52380”.</p>	Manuale	Mensile	P0; T24

Report a supporto	<i>Transaction Dashboard</i> (PowerBI)
-------------------	--

5.1.6. Costo bollettino CBILL

In caso di pagamento di un bollettino CBILL tramite App è prevista l'applicazione di una commissione fissa.⁷

A seguito della conferma del cliente, tramite App, della disposizione di pagamento tramite bollettino CBILL la *Platform* P0, attraverso un API dedicata, invia tutti i dati della transazione al sistema di *Core Banking* che automaticamente addebita il conto del cliente e accredita il conto economico “PL52360”.

⁷ Alla data di stesura del presente documento, tale *fee* è pari a 2 euro.

Riconciliazione

Mensilmente, in concomitanza della compilazione della Prima Nota, l'operatore del *team Operations* esegue una riconciliazione delle commissioni dei bollettini CBILL registrate dalla *Platform P0* con quanto presente nel corrispondente conto tecnico dedicato ("PL52360") del sistema di *Core Banking*.

L'operatore estrae:

- dalla *Transaction dashboard* di Power BI, un file "CSV" contenente la lista delle commissioni di pagamento bollettino CBIL filtrate per periodo di riferimento (data inizio e data fine mese di riferimento) e per tipo di transazione da analizzare (tipo transazione= Fee; e2e reference = CBILLFEE)
- dal conto tecnico "PL52360", un file CVS con la lista dei movimenti.

Se su entrambe le fonti dati, le informazioni relative alle transazioni coincidono sia in termini di numerosità che di importi, l'operatore completa l'attività archiviando le estrazioni utilizzate. Qualora vengano evidenziate squadrature l'operatore analizza, se necessario anche con il supporto degli operatori della *Perspective Augmented Intelligence*, le transazioni in scarto al fine di identificarne i dettagli e le cause che hanno generato l'anomalia (es.: storni). Qualora ci sia l'esigenza di effettuare delle modifiche ai dati importati sul gestionale contabile SAP, l'operatore del *team Operations* comunica all'*Ufficio Bilancio Individuale e Consolidato (Team Amministrazione tecnica)* dell'outsourcer Banca Mediolanum le rettifiche necessarie.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica corrispondenza transazioni tracciate in P0 e nel conto tecnico dedicato "PL52385"</p> <p>L'operatore del <i>team Operations</i> verifica che non ci siano disallineamenti o incongruenze in termini di numerosità e somma delle transazioni di tipo "CBILLFEE" tracciate in P0 e quelle riportate nel conto "PL52385".</p>	Manuale	Mensile	P0; T24

5.2. CALCOLO E RICONCILIAZIONE IMPOSTA DI BOLLO SU ESTRATTO CONTO

Coerentemente a quanto previsto dalla Direttiva PAD, che ha integrato ed aggiornato quanto previsto dalle Disposizioni di Banca d'Italia in materia di Trasparenza Bancaria, sull'estratto conto periodico dei conti di pagamento, nei casi in cui il saldo sia superiore a 77,46 euro è prevista l'applicazione di un'imposta di bollo dovuta allo Stato dell'importo di 2 euro.

5.2.1. Calcolo imposta di bollo su estratto conto periodico

I conti di pagamento Flowe prevedono l'applicazione dell'imposta di bollo in occasione della predisposizione ed invio dell'estratto conto capitale di fine anno e in funzione del saldo contabile del rapporto alla data di riferimento (31.12).

Il sistema di *Core Banking* predispone, al *Close Of Business del 31.12*, un'estrazione contenente i conti di pagamento in essere ed i saldi di fine periodo; a partire da tale elenco, l'operatore del *team Operations* filtra i rapporti con saldo contabile maggiore o uguale a 77,47euro ed ingaggia, tramite *ticket* dedicato sull'applicativo "Jira Service Desk", l'*outsourcer* Temenos, per l'esecuzione dell'operazione "massiva" ed automatica di addebito dell'imposta di bollo di 2 euro.

Si specifica che sono esclusi da tale procedura i conti Base per cui non viene applicata alcuna spesa. La lista dei rapporti esclusi viene archiviata in una cartella nello *SharePoint* dedicato.

5.2.2. Riconciliazione imposta di bollo su estratto conto periodico

A seguito dell'esecuzione, da parte dell'*outsourcer* Temenos, dell'operazione massiva di addebito e della chiusura del *ticket* dedicato, l'operatore del *team Operations* verifica che la lista dei conti di pagamento inclusi nell'operazione di addebito massivo (estratta da T24) e la lista dei bolli effettivamente addebitati ai clienti (estratta da P0) coincidano.

Nel caso di discrepanza dovuta per esempio a fondi bloccati da pre-autorizzate di tipo "carta" (prenotate derivate da pagamenti con carta e che servono a bloccare la provvista in attesa del *clearing*), il bollo non viene addebitato perché di fatto non era dovuto, mentre in caso di presenza pre-autorizzate di tipo "Drop" (accantonamenti del cliente nei *wallet* di risparmi), l'operatore apre un *claim* su FanBase per ingaggiare il *team Customer Interaction* al fine di contattare il cliente e chiedere di ricaricare il conto per consentire l'addebito dell'imposta di bollo; in questo caso, l'addebito dei 2 euro viene gestito manualmente attraverso T24 dall'operatore del *team Operations*.

Qualora, il mancato addebito del bollo sia dovuto ad un blocco presente sul conto, l'operatore del *Team Operations* verifica con gli operatori dei *team AML and KYC e Account Monitoring and Fraud Management* il motivo per cui è stato bloccato il rapporto e la possibilità o meno di forzare l'addebito o meno (es.: se il rapporto è bloccato preventivamente perché non è stata ancora ricevuta la risposta all'AVR si può procedere con l'addebito, se, invece, il blocco è stato apposto a seguito di richiami per frode o pignoramenti non è possibile disporre delle somme presenti sul conto del cliente e quindi l'addebito del bollo non viene eseguito).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica numerosità e caratteristiche dei conti sui quali è stata addebitata l'imposta di bollo	Manuale	Annuale (entro 15.01)	T24; P0
Verifica sulla motivazione di un eventuale mancato addebito	Manuale	Annuale (entro 15.01)	T24

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO

5.2.3. Invio della dichiarazione all'Agenzia delle Entrate

Il documento *Excel* contenente gli esiti delle attività di verifica e riconciliazione effettuate sui rapporti oggetto di pagamento dell'imposta di bollo sull'estratto conto viene inviato, da parte dell'operatore del *team Operations*, all'*Unità Advisory Normativo Economico Finanziario* dell'*outsourcer* Banca Mediolanum che si occupa, nell'ambito delle attività legate agli adempimenti fiscali relativi all'imposta di bollo, della compilazione della dichiarazione da inviare in Agenzia delle Entrate.

6 NORMATIVA

6.1. NORMATIVA INTERNA

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

- *Procedura di “Gestione delle carte di pagamento;*
- *Procedura di “Gestione dei pagamenti tramite bollettini postali;*
- *Procedura di “Gestione dei pagamenti tramite bollettini CBILL;*
- *Procedura di “Gestione conto”;*
- *Procedura di “Rendicontazione conto”.*

6.2. NORMATIVA ESTERNA

Con riferimento al sottoprocesso di calcolo e riconciliazione dell’imposta di bollo sull’estratto conto, la cornice legislativa a cui fa riferimento la presente procedura è rappresentata da:

- *Direttiva 2014/92/UE («Payment Account Directive» - PAD);*
- *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti;*
- *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;*
- *D. Lgs. 21/11/2007, n. 231 e successive modifiche ed integrazioni, recante l’attuazione della Direttiva 2018/843/CE;*
- *D. Lgs. 22/6/2007, n. 109 e successive modifiche ed integrazioni, recante misure per prevenire, contrastare e reprimere il finanziamento del terrorismo internazionale;*
- *Direttiva (UE) 2015/2366 PSD2 - (Payment Services Directive 2);*
- *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.*