



PROCEDURA OPERATIVA

Carte di Debito

Procedura emessa il 31/07/2021

Owner della procedura: Perspective Happiness and Services

INDICE

1	OGGETTO 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 – POWER PLATFORM – P0 (PZERO).....	4
3.2.	APP FLOWE.....	4
3.3.	SISTEMA DI CORE BANKING - T24	5
3.4.	INBIZ – CORE BANKING INTESA SANPAOLO	5
3.5.	FAN BASE	5
3.6.	GUI - SIA.....	5
4	ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ.....	6
4.1.	PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE	6
4.2.	OUTSOURCERS	6
4.2.1.	Banca Mediolanum - Team Operations Flowe.....	6
4.2.2.	SIA.....	6
4.2.3.	Temenos	7
5	PROCESSO DI GESTIONE CARTE DI DEBITO.....	8
5.1	EMISSIONE CARTE DI DEBITO	8
5.1.1.	Apertura rapporto carta di debito virtuale	8
5.1.2.	Attivazione carta di debito.....	8
5.1.3.	Richiesta ed invio carta fisica	9
5.2	GESTIONE OPERATIVITÀ CARTA	9
5.2.1	Aggiornamento dati anagrafici carta.....	9
5.2.2	Blocco Posizione carta – Iniziativa Flowe	10
5.2.3	Disattivazione carta – Iniziativa Cliente o Acquirer (SIA).....	10
5.2.4	Rimissione Carta Fisica.....	11
5.2.5	Monitoraggio Operatività Carta.....	12
5.2.6	Modifica limiti di spesa.....	13
5.2.7	Modifica limiti di sicurezza	13
5.2.8	Virtualizzazione Carta su Apple Pay/Google Pay	14
5.3	GESTIONE MOVIMENTI CONTABILI CARTA	14
5.3.1.	Gestione transazioni di pagamento su POS fisico.....	14
5.3.2.	Gestione transazioni di pagamento su POS virtuale (e-commerce).....	15
5.3.3.	Gestione clearing delle transazioni di pagamento	16

5.3.4.	<i>Monitoraggio transazioni di pagamento</i>	16
5.4	RICONCILIAZIONE TRANSITORI PAGAMENTI CARTE	18
5.4.1	<i>Monitoraggio Conti transitori</i>	18
5.4.2	<i>Attività di riconciliazione - verifiche su conto regolamento</i>	19
5.4.3	<i>Attività di riconciliazione - verifiche su conti transitori</i>	20
5.4.4	<i>Alimentazione verso SAP</i>	21
6	NORMATIVA	22
6.4	NORMATIVA INTERNA	22
6.5	NORMATIVA ESTERNA	22

1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo relativo alla gestione delle carte di debito, sia relativamente alle operazioni disposte della clientela di Flowe, sia alla gestione dei processi di back office.

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 adottati dalla Società, come di seguito riportato:

3.00 PROCESSI DI OPERATIONS

3.02 CARTE DI PAGAMENTO

3.02.01 CARTE DI DEBITO

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:

- **Claim:** è una istanza di verifica aperta sull'applicazione di CRM per tracciare una problematica verificatasi sulla posizione di un cliente.
- **Ticket:** è l'apertura di una richiesta di supporto al fornitore tramite opportuno sistema di tracciatura.
- **Prenotata:** è l'apposizione di un blocco sui fondi presenti sul conto di pagamento del cliente, pari all'importo della disposizione eseguita per cui si dovrà ricevere il regolamento in un momento successivo all'operazione effettuata.
- **POS:** dispositivo elettronico che permette di effettuare pagamenti mediante carta di debito o di credito.
- **Enrollment:** è il processo che prevede una serie di *step* per virtualizzare le carte sulle applicazioni Apple Pay e Google Pay e permette il pagamento senza l'utilizzo della carta fisica ma tramite un dispositivo mobile (cellulare o smartwatch).
- **Modalità Chip&PIN:** modalità di pagamento carta che prevede l'utilizzo a contatti con l'inserimento della carta nel POS e la conseguente digitazione del PIN.
- **Freeze:** modalità di blocco temporaneo della carta, utilizzato dal cliente o dalla società per l'inibizione temporanea dell'utilizzo carta di debito.

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

La Platform supporta la *Perspective Happiness and Service* anche nello svolgimento delle attività legate al processo di carte di debito, in particolare per gli aspetti di autenticazione del cliente in APP e autorizzazione delle disposizioni.

3.2. APP FLOWE

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

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

- la possibilità di richiedere l'emissione della carta fisica;
- la possibilità di impostare dei blocchi (temporanei o definitivi) sulla carta;
- la possibilità di attivare il processo di virtualizzazione (*enrollment*) su apple pay e google pay;
- la possibilità di impostare limiti di sicurezza sulla carta (limiti di spesa giornalieri/mensili, limitazione utilizzo carta online, ecc);
- un sistema *chatbot* per fornire ai clienti supporto nel caso le disposizioni di pagamento non vadano a buon fine o per richiedere chiarimenti sulle stesse;
- un sistema di notifiche in App che consentono al cliente di essere informato nel caso di anomalie sulle disposizioni di pagamento.

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 di *Core Banking* che si occupa di gestire i processi "core" relativi alle operazioni di pagamento.

Il Sistema di *Core Banking* di Flowe governa i processi automatici relativi alle operazioni di pagamento ed è adottato dalla *Perspective Happiness and Service* anche per monitorare l'andamento delle transazioni ed intervenire sulle stesse in caso di anomalie applicative. Tramite il Sistema di *Core Banking*, inoltre, Flowe riceve da SIA ed elabora la messaggistica per il corretto regolamento delle operazioni effettuate con carta dalla clientela.

3.4. INBIZ – CORE BANKING INTESA SANPAOLO

InBiz è la piattaforma *Core Banking* di Intesa Sanpaolo utilizzata da Flowe per la gestione dei flussi di cassa, sia in entrata che in uscita sia rinvenienti dalle operazioni di accredito / addebito effettuate sui conti dei clienti, sia per attività di incasso e pagamento aziendale. Sulla piattaforma di *core banking* è effettuata, infatti, la gestione dei conti correnti che la IMEL ha attivi presso Intesa Sanpaolo. Nel processo in esame la movimentazione riguarda il conto di regolamento (utilizzato per il regolamento monetario delle operazioni dei clienti) e conto deposito (utilizzato per depositare le somme totali presenti sui conti dei clienti).

3.5. FAN BASE

Fan Base è una power app utilizzata da Flowe per la gestione del *caring* del cliente. Ha la funzione di CRM all'interno del quale vengono storicizzati tutti i contatti e le azioni da eseguire sul cliente a seguito di evidenze anche del processo di gestione delle carte di debito.

3.6. GUI - SIA

Flowe si avvale della piattaforma di gestione pagamenti e carte di pagamento GUI messa a disposizione dal fornitore SIA. La piattaforma permette:

- Monitoraggio regole antifrode - pagamenti;
- Gestione del sistema di *fraud management* - pagamenti e monetica;

- Gestione rimborsi - pagamenti;
- Definizione, modifica e monitoraggio regole antifrode - monetica;
- Gestione *chargeback* - monetica.
- Gestione dei flussi di pagamento.
- Gestione delle anagrafiche carte.

4 ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ

Di seguito sono indicati i principali attori, coinvolti nel processo di gestione carte di debito 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 di:

- assicurare, tramite il *team Operations*, la corretta gestione dell'intero processo di emissione e funzionamento delle carte di pagamento, dal corretto regolamento delle operazioni sul conto di pagamento e della gestione di eventuali dispute/frodi, intervenendo tempestivamente per la risoluzione di possibili anomalie;
- presidiare, tramite il *team Operations*, la corretta riconciliazione contabile sui conti transitori di contabilità analitica toccati dalle disposizioni di pagamento con carte di debito;
- supportare, tramite il *team Customer Interaction*, il Cliente (di seguito anche Utente) nelle fasi di gestione/utilizzo delle carte di debito, in particolare nel caso in cui si riscontrassero problematiche nella gestione o funzionalità della carta, tramite le funzioni presenti all'interno dell'App Flowe (*Chatbot* e *web chat*).

4.2. OUTSOURCERS

4.2.1. Banca Mediolanum¹ - Team Operations Flowe

Nell'ambito del presente processo Banca Mediolanum attraverso il *Team Operations Flowe* del Settore *Product Operations* si occupa di effettuare la verifica preliminare sui saldi relativi ai conti transitori legati al processamento del clearing delle transazioni carta e notificare eventuali squadrature al *team Operations* di Flowe.

4.2.2. SIA

Nell'ambito del presente processo, il fornitore SIA che mette a disposizione il gestionale carta GUI, interviene tempestivamente qualora chiamato in causa per anomalie sui processi di elaborazione (autorizzativo e clearing) segnalate dal *team Operations* di Flowe e fornisce supporto alla cliente Flowe con apposito numero dedicato circa l'operatività e la gestione della carta di pagamento.

¹ Sino al 30/05 le attività in carico alle unità organizzative di Banca Mediolanum sono state svolte dall'Outsourcer SIA Advisory

4.2.3. *Temenos*

Nell'ambito del presente processo il fornitore Temenos che mette a disposizione l'applicazione T24 di *Core Banking* adottata da Flowe, si occupa di intervenire tempestivamente nella gestione di eventuali anomalie verificatesi durante il processo di autorizzazione e clearing delle transazioni di pagamento con carta e segnalate dal *team Operations* di Flowe.

5 PROCESSO DI GESTIONE CARTE DI DEBITO

Il processo di gestione Carte di Debito si compone dei seguenti sotto processi:

1. Emissione Carta di Debito;
2. Gestione operatività carta;
3. Gestione movimenti contabili carta;
4. Riconciliazioni Transitori carte.

Per ciascun sotto processo, di seguito è riportata una descrizione delle attività svolte dagli attori coinvolti, con ulteriori evidenze su:

- la descrizione del controllo effettuato;
- la tipologia 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 EMISSIONE CARTE DI DEBITO

L'emissione delle carte di debito è la fase iniziale del processo di gestione delle carte di debito ed è una fase che avviene contestualmente all'apertura del conto di pagamento richiesta da un cliente direttamente in APP Flowe.

Inizialmente la carta emessa è solo virtuale e i dati sono visibili all'interno dell'apposita sezione in APP; contestualmente all'apertura o in un secondo momento, un cliente Flowe ha la possibilità di richiedere anche l'emissione della carta fisica.

5.1.1. Apertura rapporto carta di debito virtuale

L'apertura della carta di debito è uno degli *step* obbligatori dell'*onboarding*. Un cliente NON può aprire il conto senza avere la carta di debito virtuale.

Sugli *step* propedeutici all'*onboarding* e quindi all'apertura della carta si rimanda al processo dedicato "2.05.01 Onboarding e Apertura Conto".

5.1.2. Attivazione carta di debito

La carta di debito è immediatamente attiva ed utilizzabile non appena il cliente ha provvista nel conto.

Il cliente appena riceve la mail che conferma che il conto è aperto (Oggetto: Benvenuto Flowe 😊) può accedere in App e vedrà non solo gli estremi del suo conto, ma cliccando sulla sezione Flowe Card nella *Home* dell'APP si accede alla sezione dedicata alla carta dove il cliente può operare (Freezare la carta, Limiti di Spesa, Sicurezza, Genera Codice) e può anche cliccando su Mostra Dati visualizzare tutti i dati della carta e quindi utilizzarli per acquisti online.

5.1.3. Richiesta ed invio carta fisica

Il cliente, tramite apposita funzione in App Flowe, richiede la carta fisica. Al momento della richiesta il cliente dovrà impostare un PIN di 4 Cifre che sarà già attivo quando riceverà la carta a casa.

Per attivare la funzionalità contactless della carta fisica è necessario che il primo pagamento avvenga in modalità *Chip&PIN*.

La richiesta innesca automaticamente l'invio gestito da *Platform* delle informazioni necessarie all'emissione della carta verso i sistemi SIA, che effettua le seguenti attività:

- generazione del PAN;
- produzione del supporto fisico;
- invio per posta ordinaria all'indirizzo fornito dal cliente entro 24 ore dalla ricezione della richiesta dello stesso.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
L'inserimento dell'indirizzo in App è guidato attraverso l'utilizzo del Normalizzatore di Google Maps per garantire l'inserimento sempre di un indirizzo esistente.	Automatico	Ad Evento	App P0

5.2 GESTIONE OPERATIVITÀ CARTA

La gestione dell'operatività carta è quella fase del processo che permette al cliente di effettuare in autonomia una serie di settaggi sulla carta direttamente nella sezione apposita dell'APP e agli operatori Flowe di intervenire per la risoluzione di problematiche o per monitoraggio dell'operatività della carta.

5.2.1 Aggiornamento dati anagrafici carta

Il cliente può effettuare una richiesta di aggiornamento dati anagrafici da APP (in questo caso la propagazione sui sottosistemi è automatica), oppure utilizzando i canali *chat email/PEC*. In quest'ultimo caso, a seguito della ricezione della richiesta, un operatore della struttura *Customer Interaction* di Flowe, provvede al censimento di un claim sullo strumento di CRM (FanBase).

Un operatore *Operations* della *perspective Happiness & Service*, prende in gestione il *claim* ed in funzione della modifica richiesta dal cliente aggiorna i dati anagrafici sul *Core-Banking* e se necessario anche sul Gestionale Carte GUI di SIA. Nel gestionale carta sono gestite le seguenti informazioni:

- Nome Cognome del Cliente
- Indirizzo di Residenza, di Domicilio e di invio carta
- numero di telefono

Terminata l'attività di aggiornamento, un operatore Flowe addetto al *caring*, notifica al cliente il corretto aggiornamento dei dati anagrafici tramite App o SMS.

In tale occasione, se il cliente aveva inizialmente richiesto la modifica del nome all'interno della propria anagrafica, l'operatore della struttura *Customer Interaction* informa il cliente circa la

possibilità di procedere, tramite apposita funzionalità in App, alla disattivazione carta permanente al fine di innescare il processo di riemissione di una nuova carta che presenterà nell'*EmbossingLine* il nome correttamente aggiornato.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica conformità dati anagrafici	Automatico	Ad Evento	APP PO GUI

5.2.2 Blocco Posizione carta – Iniziativa Flowe

Il blocco posizione carta è un blocco temporaneo apposto sulla carta e viene disposto dalla Società nel Gestionale Carte GUI di SIA a seguito di:

- monitoraggio della clientela in essere ai fini Antiriciclaggio (per approfondimenti fare riferimento alla “*Procedura Operativa Onboarding e monitoraggio clientela*” nel paragrafo “*Processo di monitoraggio della clientela*”);
- ricezione di denunce o segnalazioni di potenziali frodi evidenziate dall’Algoritmo Antifrode Carte o dagli operatori *Happiness and Service* addetti al *Caring* (per approfondimenti fare riferimento alla “*Procedura Operativa Gestione Frodi agite dalla clientela*”);
- evidenze riscontrate a seguito del presidio antifrode posto in essere da SIA e notificate all’unità *Operations* di Flowe di operatività elevata e/o sospetta effettuata dal cliente tramite la carta di pagamento.

Tale blocco è temporaneo e laddove la Società, a seguito di ulteriori verifiche, accerti l’assenza di operatività illecita o non conforme ai fini AML, rimuove il blocco ripristinando così l’operatività completa della carta. Qualora, invece, l’operatività del cliente si dimostri effettivamente fraudolenta, il blocco può essere trasformato in un blocco definitivo.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Viene verificato dall’operatore lo stato della carta prima e dopo l’apposizione del blocco	Manuale	Ad evento	Platform PO GUI

5.2.3 Disattivazione carta – Iniziativa Cliente o Acquirer (SIA)

La disattivazione della carta, prevede preventivamente l’apposizione di un blocco temporaneo (di seguito indicato come *freeze*) e successivamente di quello permanente. Nel primo caso di apposizione del blocco temporaneo, la carta risulta sospesa ma ancora riattivabile; nel caso invece di blocco permanente, la carta risulta inattiva e (nei casi che lo prevedono) contestualmente prevede la riemissione di una nuova carta virtuale e fisica (la plastica è riemessa solo nel caso in cui sia già avvenuta una prima richiesta di emissione della stessa).

La Disattivazione carta può essere disposta da:

- cliente, in autonomia tramite apposite funzionalità in App:

- in primo luogo, bloccando temporaneamente la carta, tramite funzionalità di *freeze*, con la possibilità da parte del cliente di procedere in ogni momento alla sua istantanea riattivazione;
- tramite apposita funzionalità di disattivazione carta successivamente all'apposizione della *freeze* in App.
- SIA per conto di Flowe, tramite Gestionale Carte GUI apponendo un blocco sulla carta a seguito di:
 - rilevata attività anomala eseguita dal cliente (blocco temporaneo ma non riattivabile dal cliente in autonomia)
 - confermata frode accertata con il cliente che ha subito la frode stessa (blocco definitivo con richiesta di riemissione)
 - a seguito di una segnalazione da parte del cliente di furto o smarrimento (blocco definitivo con richiesta di riemissione)

Si precisa che, contestualmente alla disattivazione carta permanente, il cliente può attivare il processo di riemissione di una nuova carta; in particolare nel caso in cui il blocco sia stato apposto da SIA, l'*outsourcer* fornisce indicazioni al cliente che ha contattato il servizio clienti SIA, affinché proceda in autonomia alla riemissione di una nuova carta.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
SIA invia a Flowe di un report periodico contenente l'elenco dei PAN delle carte bloccate. L'elenco viene preso in carico dagli operatori dell'Unità <i>Operations</i> di Flowe che procedono ad effettuare maggiori controlli in merito all'operatività dei clienti	Manuale	Ad Evento	P0 GUI

5.2.4 Riemissione Carta Fisica

Un cliente può richiedere la riemissione della carta fisica, inserendo opportuna richiesta tramite chat in APP Flowe oppure tramite *e-mail*. Le casistiche di riemissione della carta fisica sono riferite a:

- smarrimento della carta fisica o mancata ricezione dopo la prima richiesta di emissione
- furto della carta fisica
- danneggiamento della carta fisica
- evento che riconduca il cliente ad ipotizzare ad una possibile frode (per ulteriori dettagli fare riferimento alla "*Procedura Operativa Prevenzione, Gestione e Controllo Frodi (subite da clienti)*")

Un operatore dell'Unità *Customer Interaction* della *perspective Happiness and Service* addetto fornisce al cliente tutte le indicazioni per procedere, tramite apposita funzionalità in App, inizialmente con il *freeze* della carta e successivamente con la disattivazione carta permanente. Il cliente dovrà inserire nella richiesta:

- il motivo della disattivazione tra smarrimento, furto, danneggiamento (usura o smagnetizzazione) e potenziale frode (clonazione della carta)
- confermando o modificando l'indirizzo di invio della nuova carta.

Contestualmente alla disattivazione carta permanente in App da parte del cliente, *Platform* gestirà in automatico una richiesta di emissione della carta che verrà automaticamente inoltrata verso il gestionale carta GUI di SIA.

Nelle suddette casistiche il cliente può altresì contattare direttamente SIA, tramite gli appositi numeri dedicati, che gestirà la richiesta provvedendo direttamente alla disattivazione carta permanente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
In caso di richiesta di riemissione da App L'inserimento dell'indirizzo in App è guidato attraverso l'utilizzo del Normalizzatore di Google Maps per garantire l'inserimento sempre di un indirizzo esistente.	Automatico	Ad Evento	APP PO GUI

5.2.5 Monitoraggio Operatività Carta

Il monitoraggio dell'operatività si sostanzia in due processi distinti.

Monitoraggio interno Flowe

Tale monitoraggio è operato dagli operatori di *Operations* di Flowe che, tramite l'utilizzo di opportune dashboard presenti in Platform P0, effettuano delle verifiche puntuali sulle transazioni eseguite dalla clientela; nel caso vengano evidenziate operazioni anomale (per approfondimenti fare riferimento alla "*Procedura Operativa Onboarding e monitoraggio clientela*" nel paragrafo "*Processo di monitoraggio della clientela*") viene avviata dagli operatori *Operations* della *perspective Happiness and Service* un'indagine più approfondita sull'operazione tramite Sistema di *Core Banking* e *Platform* come indicato nell'attività del paragrafo 5.1.2.

Monitoraggio svolto da SIA per conto della Società

Il monitoraggio dell'*outsourcer* prevede le seguenti azioni nel caso di evidenza di operazioni anomale:

- l'invio a Flowe di un report periodico contenente l'elenco dei PAN delle carte bloccate. L'elenco viene preso in carico dagli operatori dell'*Unità Operations* di Flowe che procedono ad effettuare maggiori controlli in merito all'operatività dei clienti come descritto nel paragrafo 6.1.2;
- la segnalazione da parte del *back office* di SIA agli operatori *Operations* della *perspective Happiness and Service* di una operatività anomala effettuata dal cliente con carta e segnalata con un *alert* dall'Algoritmo Antifrode Carte;
- disattivazione carta eseguito direttamente da SIA per conto di Flowe nell'ambito del servizio di monitoraggio antifrode fornito a seguito dell'identificazione di operazioni sospette e di mancata risposta da parte del cliente, che in questi casi viene contattato o tramite *Smart Agent*/Notifica in App oppure con opportuna chiamata.

Nel caso in cui SIA effettui la disattivazione carta, dopo aver provato a contattare senza successo il cliente, è possibile che quest'ultimo, riscontrando il declino delle proprie operazioni con carta, contatti Flowe per chiedere spiegazioni. In tal caso un operatore *Customer Interaction* addetto al *Caring*, dopo aver verificato la presenza della disattivazione carta, suggerisce al cliente di mettersi in contatto con SIA per gli accertamenti dovuti.

A seguito delle possibili segnalazioni scaturite dai due processi di monitoraggio, un operatore *Operations* di Flowe provvede ad effettuare un controllo di primo livello sull'operatività del cliente e sulle eventuali operazioni segnalate e, laddove ritenuto necessario, appone preventivamente il blocco posizione carta. Contestualmente, viene avviato il processo di Adeguata Verifica Rafforzata al fine di valutare se l'operazione sospetta sia una frode oppure si tratti di cliente/operazione non conforme in linea con la normativa Antiriciclaggio.

Conclusi gli accertamenti previsti dalle specifiche procedure, laddove sia appurato che si tratti di frode o di cliente/operazioni non conformi alla normativa AML, un operatore *Operations* della *perspective Happiness and Service* procede, se non già disposto in precedenza, con il blocco della posizione carta.

Nel caso in cui, invece, il processo si concludesse senza l'evidenza di operatività anomala, l'operatore *Operations* di Flowe elimina l'eventuale blocco posizione carta apposto preventivamente dalla Società tramite il Gestionale Carte; successivamente notifica al cliente via *email* il ripristino della scarta in uno stato attivo, permettendo di fatto al cliente di riprendere la normale operatività.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
L'operatore dopo aver rimosso il blocco verifica lo stato della carta che deve essere tornato attivo	Manuale	Ad evento	APP PO GUI

5.2.6 Modifica limiti di spesa

Il cliente accede in App identificandosi tramite *passcode*/dati biometrici. Nella sezione Flowe Card può agevolmente modificare i limiti di spesa della carta, impostandoli secondo il proprio desiderata. I dati modificabili sono:

- Limite Mensile (default 1500€, modificabile entro un range da 200€ fino ad un massimo di 10.000€)
- Limite Settimanale (non impostati di default, ma impostabile entro un range da 20€ a 1.500€)

5.2.7 Modifica limiti di sicurezza

Il cliente accede in App identificandosi tramite *passcode*/dati biometrici. Nella sezione Flowe Card può agevolmente modificare i limiti di sicurezza della carta, impostandoli secondo il proprio desiderata. I dati modificabili sono:

- *Shopping Online* (attiva/disattiva)
- Pagamenti *ContactLess* (attiva/disattiva)

5.2.8 Virtualizzazione Carta su Apple Pay/Google Pay

Il cliente accede in App identificandosi tramite *passcode*/dati biometrici. Entra nella sezione FloweCard e vede in basso il bottone “Aggiungi a GPay/ApplePay” per l’in App *Tokenization*.

Cliccando sul bottone si attiva il processo di tokenizzazione che prevede che il cliente:

1. Legga i termini del Servizio
2. Accetti i termini dell’Emittente

Completato questi step compare una pagina di cortesia che avverte il cliente che “tutto è pronto per eseguire pagamenti con il Telefono”

Flowe invia anche un sms al cliente confermando che la Flowe Card è stata aggiunta su Gpay/Applepay

5.3 GESTIONE MOVIMENTI CONTABILI CARTA

Rappresenta la sequenza di attività che permettono la corretta gestione dei flussi di autorizzazione alla spesa/regolamento contabile dei movimenti carta di debito effettuati dalla clientela Flowe.

5.3.1 Gestione transazioni di pagamento su POS fisico

Il cliente Flowe può effettuare una transazione di pagamento con la sua carta scegliendo tra due modalità, pagamento virtuale o pagamento a contatti (fisico).

All'utilizzo della carta presso un POS fisico la transazione viene inviata ai sistemi di SIA in quanto Acquirer; vengono effettuate da SIA le seguenti verifiche:

- verifica del PIN inserito, per transazioni di importo maggiore di 25€ o alla quinta transazione della giornata
- verifica dello stato della carta (e.g. ATTIVA, BLOCCATA, ESTINTA, SCADUTA...)
- verifica regole antifrode
- verifica limiti impostati sulla carta (posso essere quelli di default o customizzati dal cliente)

Qualora tutte le verifiche effettuate da SIA diano esito positivo, l'outsourcer veicola il messaggio di pagamento al Core-Banking di Flowe T24 per completare le verifiche sull'autorizzativo ed autorizzare di fatto il pagamento. Le verifiche effettuate da T24 sono:

- verifica che il conto sia attivo (non estinto)
- verifica che non esistano blocchi DARE
- verifica che il saldo sia capiente

Se anche le verifiche di T24 hanno dato esito positivo, il Sistema di Co.Re.Banking di Flowe, crea la pre-autorizzazione sul conto bloccando i fondi (prenotata di importo pari a quello del pagamento) ed invia una notifica positiva a SIA per processare il pagamento. SIA ricevuto l'esito dal Core-Banking approva o declina la transazione al merchant.

Contestualmente, T24 invia anche una notifica di pre-autorizzazione a P0 che mostra in APP la notifica di pre-autorizzazione ricevuta e la inserisce nella transaction list del cliente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifiche bloccanti effettuate da SIA <ul style="list-style-type: none"> - verifica del PIN inserito - verifica dello stato della carta - verifica regole antifrode - verifica limiti impostati sulla carta 	Automatiche	Ad Evento	GUI T24
Verifiche bloccanti effettuate da T24: <ul style="list-style-type: none"> - verifica che il conto sia attivo - verifica che non esistano blocchi DARE - verifica che il saldo sia capiente 	Automatiche	Ad Evento	T24

5.3.2. Gestione transazioni di pagamento su POS virtuale (e-commerce)

Quando un cliente utilizza la carta di pagamento presso un POS virtuale, il processo prevede che la transazione viene inviata ai sistemi di SIA in quanto *Acquirer*; vengono effettuate da SIA le seguenti verifiche:

- verifica del codice 3DS, se previsto per la transazione (dipende dall'importo e da *Merchant*). Il cliente riceve una notifica sull'APP Flowe per l'autorizzazione al pagamento. Qualora si verificassero problemi tecnici viene inviato al cliente il codice 3DS da inserire nel sito di e-commerce via SMS.
- verifica dello stato della carta (e.g. ATTIVA, BLOCCATA, ESTINTA, SCADUTA...)
- verifica regole antifrode
- verifica limiti impostati sulla carta (posso essere quelli di *default* o customizzati dal cliente)

Qualora tutte le verifiche effettuate da SIA diano esito positivo, l'*outsourcer* veicola il messaggio di pagamento al *Core-Banking* di Flowe T24 per completare le verifiche sull'autorizzativo ed autorizzare di fatto il pagamento. Le verifiche effettuate da T24 sono:

- verifica che il conto sia attivo (non estinto)
- verifica che non esistano blocchi DARE
- verifica che il saldo sia capiente)

Se anche le verifiche di T24 hanno dato esito positivo, il Sistema di *Core-Banking* di Flowe, crea la pre-autorizzazione sul conto bloccando i fondi (prenotata di importo pari a quello del pagamento) ed invia una notifica positiva a SIA per processare il pagamento. SIA ricevuto l'esito dal *Core-Banking* approva o declina la transazione al merchant.

Contestualmente, T24 invia anche una notifica di pre-autorizzazione a P0 che mostra in APP la notifica di pre-autorizzazione ricevuta e la inserisce nella *transaction list* del cliente.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifiche bloccanti effettuate da SIA <ul style="list-style-type: none"> - verifica del codice 3DS - verifica dello stato della carta 	Automatiche	Ad Evento	GUI P0

- verifica regole antifrode			
- verifica limiti impostati sulla carta			
Verifiche bloccanti effettuate da T24:	Automatiche	Ad Evento	T24
- verifica che il conto sia attivo			
- verifica che non esistano blocchi DARE			
- verifica che il saldo sia capiente			

5.3.3. Gestione clearing delle transazioni di pagamento

Il processo di regolamento delle operazioni di pagamento carta, prevede i medesimi passaggi effettuati nella gestione transazioni, ovvero: Mastercard invia il flusso di *clearing* a SIA, SIA a sua volta veicola il flusso al *Core Banking* T24 di Flowe che procede all'elaborazione.

Qualora l'elaborazione venga eseguita senza problemi, T24:

- effettua in automatico gli addebiti (o accrediti) sui conti di pagamento della clientela eliminando la prenotata corrispondente impostata nell'autorizzazione al pagamento
- produce i report di monitoraggio transazioni (lista delle transazioni processate e lista degli scarti)

Qualora l'elaborazione non vada a buon fine, un operatore *Operations* di Flowe procede ad aprire una richiesta di supporto al fornitore Temenos tramite apposito servizio di *ticketing*.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Ogni giorno il <i>team ITMonitoring</i> verifica che il file inviato da SIA (GDF) sia stato messo a disposizione di T24 prima delle 3:00 AM, orario in cui si attiva il processo di <i>clearing</i> del <i>Core-Banking</i> . In caso il file sia stato inviato dopo tale orario viene allertato il <i>team H&S</i> per ulteriori verifiche e la richiesta eventuale di processamento estemporaneo	Manuale	Giornaliero	T24

5.3.4. Monitoraggio transazioni di pagamento

L'attività di monitoraggio interno delle transazioni di pagamento carta da parte di Flowe, si basa sul controllo giornaliero di due *report* generati durante i processi notturni dal Sistema di *Core Banking* T24:

- report "GDF Exceptions"
- report "GDF Lista Transazioni Bloccate"

Verifica report GDF Exceptions

Un operatore *Operations* della *perspective Happiness and Service*, effettua giornalmente una attività di controllo e monitoraggio del report prodotto.

Il report contiene tutte le transazioni di pagamento in addebito o accredito scartate dalle procedure automatiche di *Clearing* a causa di errori tecnici nei processi automatici ovvero a causa di scarti legati ad anomalie registrate sui Conti Flowe (ad esempio, in caso di addebiti/accrediti su Conti chiusi o Conti bloccati). A seguito delle evidenze riscontrate sul report “GDF Exceptions”, l'operatore effettua le verifiche necessarie al fine di sanare le anomalie che hanno causato gli scarti:

- Se la causa dello scarto è risolvibile in autonomia, l'operatore procede con la correzione dell'anomalia e con la lavorazione manuale della transazione scartata nel Sistema di Core Banking, generando di fatto l'addebito o l'accredito non correttamente processato;
- Se la causa dello scarto non è risolvibile in autonomia dall'operatore, lo stesso procede con una richiesta di supporto, aprendo apposito ticket di anomalia ai fornitori esterni SIA e/o Temenos.

Verifica report GDF Lista Transazioni Bloccate

Un operatore dell'*Unità Operations Happiness and Service*, effettua giornalmente una attività di controllo e monitoraggio del report prodotto. Il report contiene tutte le transazioni di pagamento in addebito bloccate durante il processo di *Clearing* a causa di saldi non capienti sui Conti Flowe.

Un operatore dell'*Unità Operations Happiness and Service* verifica per alcuni giorni il saldo disponibile di questi conti e, nel caso di provvista incrementata da parte del cliente, procede con l'addebito manuale della transazione sistemando di fatto il sospeso. In tali casistiche, il cliente vede in App che esiste una transazione da contabilizzare e dovrebbe procedere o con la ricarica del saldo o, in caso di disconoscimento della transazione, contattare il *Caring* per procedere al disconoscimento dell'addebito.

Nel caso in cui il cliente non effettui una ricarica nel giro di pochi giorni, l'operatore della struttura *Customer Interaction* contatta il cliente chiedendo di procedere con una ricarica sul conto in modo da poter riprocessare la transazione bloccata. Nel caso in cui il cliente proceda ad effettuare una ricarica sul conto Flowe e il saldo risulti capiente, un operatore *Operations della perspective Happiness and Service*, procede con lo sblocco della transazione e con l'elaborazione del pagamento sul Sistema di *Core Banking*.

Nel caso in cui il cliente non proceda con la ricarica del conto Flowe, l'operatore *Operations* segnala la posizione del cliente all'ufficio preposto di Banca Mediolanum per l'avvio dell'*iter* di recupero crediti. L'avvio del processo di recupero crediti è avviato solo per importi rilevanti dal momento che per piccole somme è controproducente e quindi si preferisce mettere a perdita la somma.

Nel caso di messa a perdita, l'attività è eseguita da un operatore *Operations* di Flowe attraverso la movimentazione dei transitori dedicati per le opportune chiusure contabili in T24; viene contestualmente avviato l'iter di estinzione unilaterale del rapporto con il cliente.

5.4 RICONCILIAZIONE TRANSITORI PAGAMENTI CARTE

Rappresenta la sequenza di attività che permettono la corretta quadratura dei conti di contabilità interni a Flowe e dei conti aperti presso Intesa Sanpaolo relativamente al processo di gestione carte di debito.

5.4.1 Monitoraggio Conti transitori

Il modello contabile di Flowe è composto fondamentalmente da due componenti separate che vengono costantemente riconciliate al fine di verificare la corretta trasmissione dei messaggi interbancari da e verso la rete.

- a) la prima componente riguarda la contabilità relativa ai conti correnti aperti presso Intesa Sanpaolo che ai fini del presente processo riguarda:
 1. un conto di deposito, dove è raccolto l'ammontare totale dei saldi dei conti di pagamento dei clienti. Il conto di deposito ha movimenti da e verso esclusivamente il conto di regolamento (a conclusione della giornata operativa il conto deposito accoglie il saldo del conto di regolamento che rappresenta il controvalore dei flussi monetari in accredito sui conti dei clienti per accrediti ricevuti).
 2. un conto di regolamento, dove transitano i flussi monetari rinvenienti dalle operazioni di pagamento in ingresso e in uscita sui conti dei clienti di Flowe (regolamento operazioni interbancarie).
- b) la seconda componente riguarda la contabilità analitica in T24 all'interno della quale sono aperti i c.d. "conti specchio" dei conti correnti presso Intesa Sanpaolo (denominati *mirror* regolamento e *mirror* deposito), i conti transitori delle diverse tipologie di pagamento (es. SCT, SDD, bollettini etc.) e i conti contabili dei movimenti dei clienti.

Alla luce del modello contabile descritto, l'attività di riconciliazione dei conti inizia con l'esecuzione di un semplice monitoraggio predisposto da un operatore dell'*Unità Operations Happiness and Service* che effettua giornalmente un'attività di controllo e monitoraggio di verifica degli aspetti contabili legati al processing del clearing carte. Il processo prevede l'elaborazione di due file distinti:

- **GDF (General Debit File):** Con l'elaborazione del file GDF su T24, schedata per le ore 3:00 AM, avviene la contabilizzazione delle transazioni di pagamento carta (o storno) sui conti di pagamento e la contestuale eliminazione automatica delle equivalenti prenotate attivate in fase di pre-autorizzazione movimento. Questo processo movimentata i seguenti conti transitori relativi al processo delle carte di debito:

- EUR14025 Suspense CAMS (transitorio movimentato successivamente all'addebito o accredito di un movimento carta sul conto di pagamento del cliente)

Nel momento in cui ci sono delle transazioni non contabilizzate si movimentano i seguenti conti transitori di scarto:

- EUR14300 CAMS Customer (transitorio aperto dalle transazioni che devono essere contabilizzate manualmente)
- EUR14420 GDF Unposted Txn (transitorio aperto dalle transazioni bloccate che l'operatore *Operations* dell'*Unità Operations Happiness and Service* deve accettare o rigettare manualmente)

- **GLF (General Ledger File):** successivamente alla contabilizzazione dei movimenti, alle ore

4:30 AM, viene elaborato il GLF da parte del sistema di *Core Banking* T24.

Con questa elaborazione, vengono chiusi i transitori relativi al regolamento delle operazioni con scritture contabili automatiche tra il conto transitorio generico delle carte EUR14030 "Suspense CAMS TECH" che va chiudere i seguenti altri conti transitori:

- EUR14025 Suspense CAMS
- EUR14420 GDF Unposted Txn
- EUR14300 CAMS Customer
- EUR14320 CAMS Mastercard Payable (transitorio che chiude il regolamento a Mastercard con il pagamento dell'advisement)

Essendo la lavorazione del file GLF un processo totalmente automatico, l'operatore *Operations Happiness and Service* può monitorare giornalmente tramite apposita sezione di T24 "overview dei conti" l'andamento dei saldi dei conti transitori. Se il sistema ha processato tutto correttamente e non si presentano anomalie il saldo di essi dovrà essere zero; in caso contrario vengono effettuate tutte le sistemazioni relative alle transazioni bloccate o sospese da parte dell'operatore *Operations Flowe* e chiuse le squadrature contabili.

- **Advisement Mastercard:** Il processo si conclude con l'invio del pagamento a Mastercard. Mastercard trasmette ogni giorno una mail con l'indicazione del relativo *advisement* della giornata; un operatore *Operations Flowe*, dopo aver opportunamente verificato l'importo tramite *check* sui transitori movimentati, effettuerà tramite BIR dal sistema InBiz di Intesa Sanpaolo il pagamento dell'importo indicato. Un secondo operatore, avente poteri autorizzativi, procederà all'autorizzazione del pagamento.

Successivamente per concludere il processo di riconciliazione, l'operatore *Operations Flowe* inserirà una scrittura manuale in T24, addebitando il conto EUR14320 e accreditando il conto di regolamento 500000000011.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Monitoraggio stato conti transitori - verifica del saldo - verifica della presenza di eventuali sospesi	Manuale	Continuativo	T24 INBIZ

5.4.2 Attività di riconciliazione - verifiche su conto regolamento

Un operatore *Operations Happiness and Service* con abilitazione al servizio di *core Banking* di Intesa Sanpaolo (InBiz) procede con il recupero degli estratti conto dei conti aperti presso Intesa Sanpaolo, li inoltra agli operatori del *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum che procedono con la verifica del conto c.d. di Regolamento, identificato con numerazione 500000000011.

Sul conto di Regolamento sono regolati i flussi monetari che rinvergono da:

- 1) flussi interbancari relativi alle transazioni SEPA (es. bonifici, SDD etc.);
- 2) flussi interbancari relativi alle transazioni su circuito carte;
- 3) flussi interbancari relativi alle transazioni bollettini postali/CBILL;

- 4) bonifici manuali a copertura Advisement Mastercard;
- 5) bonifici manuali in uscita verso il fornitore Epipoli per il pagamento dei coupon acquistati dai clienti (sia con gemme che con liquidità conto cliente).

Un operatore del *Back-Office Flowe* effettua il confronto fra quanto riportato sull'estratto conto del conto di Regolamento (n. 500000000011) e le transazioni registrate sui conti transitori in T24, effettuando manualmente l'attività riconciliatoria (confrontando manualmente i movimenti debito/credito indicati nei rispettivi estratti conto).

Il conto di regolamento presenta sempre delle squadrature dovute alle attività che al momento vengono ancora predisposte manualmente (es, bonifici a copertura Advisement Mastercard e/o Epipoli). In questo caso un operatore di *Operations Happiness and Service* procede con l'inserimento di scritture manuali sui conti inserendo partita e contropartita, creando un addebito/accredito manuale sui conti in cui si è verificato il sospeso. Un secondo, avente poteri autorizzativi, procederà all'autorizzazione delle stesse.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica estratti conti banca Intesa (conto di regolamento e conto fondi di terzi) e confronto <i>mirror</i> Temenos con relativa sistemazione tramite scritture contabili manuali ed automatiche</p> <ul style="list-style-type: none"> - verifica del saldo - verifica dei movimenti estratto conto <i>Mirror</i> - coincidenze con le movimentazioni dell'estratto conto di Regolamento presso Intesa Sanpaolo 	Manuale	Continuativo	T24 InBiz

5.4.3 Attività di riconciliazione - verifiche su conti transitori

Un operatore dell'*Unità Operations Happiness and Service*, effettua giornalmente una attività di controllo e monitoraggio di verifica degli aspetti contabili legati al *processing* del *clearing* carte.

Come già descritto l'elaborazione del file *General Debit File*, movimenta i seguenti conti transitori relativi al processo delle carte di debito:

- EUR14025 Suspense CAMS
- EUR14300 CAMS Customer
- EUR14420 GDF Unposted Txn
- EUR14320 CAMS Mastercard Payable

Alla luce del modello contabile descritto, l'attività di riconciliazione dei conti inizia con l'esecuzione di un semplice monitoraggio predisposto dal *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum; un operatore dell'*outsourcer* effettua quotidianamente il controllo giornaliero di due conti transitori verificando se sono aperti per importi nuovi rispetto il giorno precedente. I dettagli

dei sospesi sono esplicitati in due report generati durante i processi notturni dal Sistema di *Core Banking T24*:

- EUR14420 report "GDF Lista Transazioni Bloccate".
- EUR14300 report "GDF Exceptions"

Tramite comunicazioni *mail* l'*outsourcer* invia le informazioni al *team Operations* di Flowe sulla presenza di sospesi ed il risultato delle analisi degli stessi.

Successivamente, all'elaborazione in Temenos del file GLF (General ledger file), l'operatore dell'*Unità Operations Happiness and Service* monitora giornalmente tramite apposita sezione T24 "overview dei conti" l'andamento dei saldi dei conti transitori. Qualora il saldo non sia a zero e vi siano delle squadrature, si procede all'opportuna verifica dei transitori per evidenziare il problema che ha generato la squadratura e intervenire per sistemarla.

Il processo di riconciliazione si conclude con l'invio del BIR di pagamento dell'*Advisement* Carte a Mastercard e con la chiusura manuale dei transitori in T24, addebitando il conto EUR14320 e accreditando il conto di regolamento 500000000011. Entrambe queste ultime operazioni sono effettuate da operatori *Operations* della *perspective Happiness & Services*.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Controllo saldo del conto Suspense EUR14420 rispetto al saldo del giorno T-1	Manuale	Giornaliera	T24
Controllo saldo del conto Suspense EUR14300 rispetto al saldo del giorno T-1	Manuale	Giornaliera	T24

5.4.4 Alimentazione verso SAP

Giornalmente T24 genera tre report contabili (numero dei conti, movimenti di giornata precedente, stato patrimoniale e conto economico) caricati automaticamente all'interno di *Platform* (P0). La Platform converte i *report* in un unico file con formato leggibile da SAP, permettendone il caricamento per la registrazione contabile.

L'operatore *Operations* procede quindi a verificare che nell'elaborazione dell'ETL di *Platform* non si siano generati errori di processamento, consultando apposita sezione della piattaforma P0.

In caso si riscontrino errori formali (es. processamento file) viene ingaggiato il fornitore Temenos tramite il servizio di *ticketing* disponibile, in modo da analizzare e correggere l'elaborazione.

In caso invece di errori di contenuto del file, l'operatore *Operations* procederà a creare manualmente il file di Prima Nota.

L'operatore del *team Operations* scarica il report di stato patrimoniale e di conto economico manualmente da T24 tramite le apposite sezioni. Le movimentazioni indicate vengono quindi riportate compilando il file (formato *standard*) di Prima Nota. Viene quindi effettuata una condivisione del report tra il *team di Operations* di Flowe e l'*ufficio Amministrazione Tecnica New Business* di Banca Mediolanum, che svolge il servizio di contabilità in *outsourcing*; qualora si ravvisino delle squadrature, si procede ad un'analisi comune al fine di regolarizzare i movimenti tramite i consueti processi di scrittura manuale e/o sistemazione delle transazioni descritte in precedenza.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica errori di processamento ETL	Automatico	Continuativo	T24 P0 SAP
Verifica errori di contenuto del file prodotto	Automatico	Continuativo	T24 P0 SAP

6 NORMATIVA

6.4 NORMATIVA INTERNA

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

- *Policy di Sicurezza;*
- *Policy di Sicurezza IT per Servizi di Pagamento via Dispositivi Mobili (o App);*
- *Policy Incident Management;*
- *Policy di gestione del Fraud reporting;*
- *Policy per il controllo e la gestione dei Rischi Operativi;*
- *Policy per la gestione del rischio di reputazione;*
- *Policy di gestione dei Reclami;*
- *Policy di prevenzione e sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo.*

6.5 NORMATIVA ESTERNA

- *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.*