



REGOLAMENTO DI PROCESSO

DISCIPLINA TRASPARENZA BANCARIA

Processo: 2.02.06

Owner: Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria

Regolamento aggiornato il 28/11/2023

Sommario

1	PREMESSA	3
1.1	OBIETTIVI DEL DOCUMENTO	3
1.2	STRUTTURA DEL DOCUMENTO	4
2	I PRINCIPI DI RIFERIMENTO DELLA DISCIPLINA SULLA TRASPARENZA BANCARIA.....	5
2.1	PERIMETRO DI APPLICAZIONE.....	5
2.2	REQUISITI ORGANIZZATIVI	6
2.3	OGGETTO DELLE SINGOLE MISURE ORGANIZZATIVE.....	7
2.4	VALUTAZIONE DEI PRODOTTI OFFERTI	7
2.5	TRASPARENZA E CORRETTEZZA NELLA COMMERCIALIZZAZIONE DEI PRODOTTI	7
2.6	ALTRI REQUISITI	7
3	I PRINCIPALI ATTORI COINVOLTI	8
3.1	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE.....	8
3.2	AMMINISTRATORE DELEGATO.....	8
3.3	PERSPECTIVE BUSINESS ACCELERATION.....	9
3.4	PERSPECTIVE BANKING SERVICES E CONTROLS	10
3.5	TEAM OPERATION FLOWE.....	10
3.6	PERSPECTIVE DIGITAL PRODUCT.....	11
3.7	PERSPECTIVE AUGMENTED INTELLIGENCE	11
3.8	ORGANIZATION AND BUSINESS CONTINUITY	11
3.9	UFFICIO GESTIONE TRASPARENZA BANCARIA DELLA CAPOGRUPPO	11
3.10	UFFICIO CONSULENZA LEGALE E CONTRATTUALISTICA GENERALE DELLA CAPOGRUPPO	12
3.11	FUNZIONE COMPLIANCE DELLA CAPOGRUPPO	12
3.12	FUNZIONE INTERNAL AUDIT DELLA CAPOGRUPPO	13
3.13	SETTORE FORMAZIONE RISORSE UMANE	13
4	MODELLO ORGANIZZATIVO	14
4.1	CLASSIFICAZIONE DELLA CLIENTELA	14
4.2	PRODOTTI IN AMBITO	14
4.3	MODELLO CONTRATTUALE DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTO DI PAGAMENTO E DEI SERVIZI ACCESSORI	14
5	PROCESSI IN AMBITO	15
5.1	CREAZIONE E/O MODIFICA DI PRODOTTI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI.....	15
5.1.1	<i>Predisposizione di annunci pubblicitari.....</i>	15
5.2	COMMERCIALIZZAZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI	16
5.2.1	<i>Sito Internet</i>	17
5.2.2	<i>Calcolo dell' Indicatore di costo complessivo (ICC).....</i>	17
5.3	COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA	19
5.3.1	<i>Variazione delle condizioni contrattuali (art. 118 T.U.B.)</i>	19
5.3.2	<i>Variazione delle condizioni contrattuali (art. 126 – sexies tub)</i>	20
5.3.3	<i>Gestione di richieste di documentazione da parte della clientela.....</i>	21
5.3.4	<i>Rendicontazione periodiche relative ai rapporti in essere</i>	21
5.4	COMMISSIONI E SPESE	22
5.5	TRATTAZIONE DEI RECLAMI	22
5.6	RIMBORSO DEGLI ONERI ERRONEAMENTE O INDEBITAMENTE ADDEBITATI	23
5.7	CHIUSURA DEI RAPPORTI	24
5.7.1	<i>Recesso rapporto conto di pagamento</i>	24
5.7.2	<i>Portabilità dei conti di pagamento e dei servizi Connessi</i>	25
5.8	FORMAZIONE DEI DIPENDENTI	25
5.9	PROCESSI DI CONTROLLO	25

6	LA NORMATIVA ESTERNA DI RIFERIMENTO	26
7	LE POLICY E LA NORMATIVA INTERNA DI RIFERIMENTO	27

1 Premessa

Il presente Regolamento illustra i principi guida, l'architettura organizzativa e le interdipendenze alla base del processo di gestione dei principi di "Trasparenza Bancaria" adottato Flowe S.p.A.-Società Benefit (di seguito per brevità: Flowe) congiuntamente anche le "Società Controllate", alla luce delle disposizioni normative vigenti.

Il principale riferimento regolamentare è rappresentato dal provvedimento della Banca d'Italia in materia di **"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti"**, da ultimo aggiornato il 29 luglio 2009 e successive modifiche.

Quando si parla di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" si intende un insieme di regole volte ad assicurare ai Clienti un'informazione corretta, chiara ed esauriente che agevoli la comprensione delle caratteristiche, dei rischi e dei costi dei prodotti bancari e finanziari offerti e ne consente la facile confrontabilità con altre offerte.

Tali previsioni definiscono standard minimi e generali di redazione dei documenti informativi predisposti per la clientela (struttura dei documenti, informazioni essenziali da fornire, scelte lessicali, standardizzazione di alcune tipologie di contratti più diffusi) e introducono per gli intermediari bancari e finanziari, anche per la commercializzazione dei servizi bancari tradizionali, obblighi di natura organizzativa ovvero di controllo per il rispetto della disciplina di Trasparenza e la correttezza nei rapporti con la clientela.

A tal proposito, considerato l'ampio perimetro di applicazione della Disciplina di Trasparenza e degli attori a vario titolo coinvolti Flowe hanno demandato alla Capogruppo, in virtù del contratto di outsourcing, il governo e quindi la supervisione delle attività, svolte dai diversi attori, riferibili alla normativa di cui al presente Regolamento.

1.1 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

Il presente documento, che forma parte integrante della normativa interna della Capogruppo:

- richiama le regole di governo e le politiche per la progettazione, realizzazione e manutenzione del modello di gestione degli adempimenti in materia di trasparenza bancaria;
- definisce il processo di gestione degli adempimenti in materia di trasparenza bancaria e i diversi ruoli e responsabilità delle Perspective e Unità Organizzative della Banca coinvolte in virtù del contratto di outsourcing.

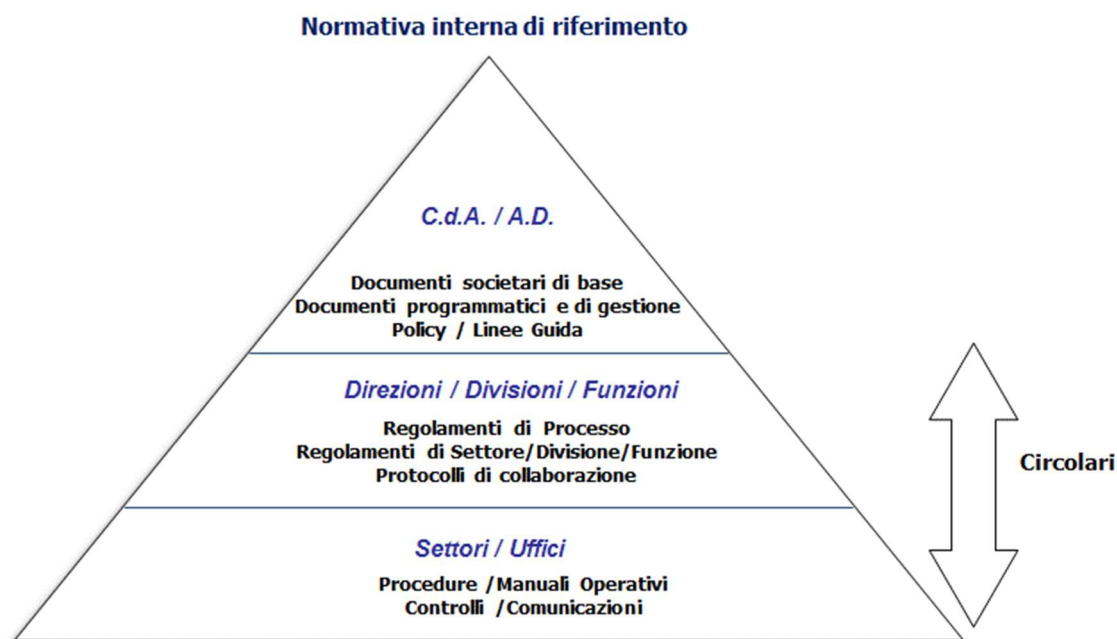
Il presente documento ha, quindi, l'obiettivo di:

- definire le caratteristiche principali del processo oggetto di regolamentazione;
- richiamare ruoli e responsabilità degli attori coinvolti nel processo, in relazione all'assetto organizzativo disciplinato dall'ordinamento di Banca Mediolanum e delle Società Controllate;

- descrivere le interrelazioni tra le altre Unità Organizzative, gli strumenti e i Flussi informativi.

* * *

Con riferimento alla “Policy sulle modalità di redazione, approvazione, diffusione ed aggiornamento della normativa interna” il presente documento si colloca al secondo livello della piramide documentale richiamata nello schema seguente.



1.2 STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Il Regolamento si compone complessivamente di 6 capitoli oltre al presente.

Di seguito sono riepilogate le tematiche trattate in ogni capitolo.

Capitolo 2: I principi di riferimento della disciplina sulla Trasparenza Bancaria

Richiama il contesto normativo interno in cui si inserisce il regolamento in esame, con evidenza dei principi e delle linee guida cui il processo si atterrà.

Capitolo 3: I principali attori coinvolti

Descrive in modo chiaro ruoli e responsabilità degli attori coinvolti nel processo oggetto del presente documento, definendo modalità di interazione e coordinamento previste.

Capitolo 4: Modello organizzativo

Illustra i modelli organizzativi adottati da Flowe per la gestione e il controllo degli adempimenti in materia di trasparenza bancaria.

Capitolo 5: I processi in ambito

Illustra i principali processi relativi alla trasparenza bancaria attuati da Flowe

Capitoli 6 e 7: La normativa esterna di riferimento e Le policy e la normativa interna di riferimento

Richiama il quadro normativo di riferimento per il processo oggetto di regolamentazione, considerando sia le disposizioni normative “esterne” (normativa di primo e secondo livello)

sia le disposizioni normative “interne” (policy/linee guida, procedure, circolari, comunicazioni, ecc.).

2 I principi di riferimento della disciplina sulla Trasparenza Bancaria

2.1 PERIMETRO DI APPLICAZIONE

Le regole di “Trasparenza Bancaria”, oggetto del presente Regolamento, si applicano:

- all’offerta delle seguenti tipologie di prodotti e servizi bancari e finanziari, anche al di fuori degli sportelli (“fuori sede”) o mediante “tecniche di comunicazione a distanza” facendo particolare riferimento alla necessità di specificare a quale tipologia di documentazione pre-contrattuale debba essere consegnata alla clientela: depositi, mutui, fidi, anticipazioni bancarie, crediti di firma, altri finanziamenti tramite prestiti personali, cessione del quinto della pensione e dello stipendio, delegazioni di pagamento e anticipo trattamento di fine servizio, garanzie ricevute, conti correnti di corrispondenza e relativi servizi accessori, conti di pagamento, incassi e pagamenti, emissione di moneta elettronica (carte di debito o carte di credito), versamento e prelievo di contante presso sportelli automatici, acquisto e vendita di valuta estera, intermediazione in cambi, custodia e amministrazione di strumenti finanziari, operazioni in contanti presso partner convenzionati (es. Mooney); Con particolare riferimento a Flowe si specifica che la stessa ha l’obbligo di consegnare tempestivamente al pagatore e al beneficiario una ricevuta contenente le informazioni indicate al paragrafo 6 della Sezione VI delle Disposizioni di Trasparenza periodicamente le informazioni, rispettivamente al pagatore e al beneficiario, su supporto cartaceo o altro supporto durevole preventivamente concordato.
- in ogni fase del rapporto tra intermediario e Cliente ed in particolare:
 - nella fase precontrattuale ovvero quella che precede la sottoscrizione del contratto;
 - nella fase contrattuale ovvero quella contestuale alla stipula del contratto;
 - nella fase post-contrattuale (per i prodotti del credito fino all’erogazione), ovvero durante la relazione tra intermediari e Clienti.

La disciplina di Trasparenza in oggetto non si applica:

- ai servizi e alle attività di investimento;
- al collocamento di prodotti finanziari aventi finalità di investimento (ad esempio, obbligazioni e altri titoli di debito, certificati di deposito, contratti derivati, pronti contro termine);
- alle operazioni e servizi che siano componenti di prodotti finanziari, sottoposti alla disciplina della trasparenza prevista dal medesimo T.U.F., salvo che si tratti di operazioni di credito ai consumatori;
- alla distribuzione di prodotti assicurativi.

Le disposizioni di Vigilanza emanate dalla Banca d’Italia attribuiscono rilievo all’interdipendenza tra adempimenti di Trasparenza e organizzazione degli intermediari, ai

quali è richiesta l'adozione di procedure che garantiscano un'adeguata attenzione al Cliente in ogni fase dell'attività prestata nei suoi riguardi.

In particolare, prescrivono:

- valutazioni accurate su comprensibilità, trasparenza e conformità a previsioni imperative di legge con riferimento ai nuovi prodotti;
- un'adeguata previsione e disponibilità di documentazione informativa sui prodotti;
- accorgimenti affinché il Cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie;
- un'adeguata formazione e preparazione degli addetti alla Rete di Vendita;
- forme di remunerazione e valutazioni degli addetti alla vendita che non consistano in incentivi a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie del Cliente;
- un'accurata, puntuale ed efficace gestione dei reclami presentati dai Clienti.

2.2 REQUISITI ORGANIZZATIVI

Nell'ottica di garantire la puntuale applicazione di tutte le norme e il corretto presidio dei rischi di natura legale e reputazionale connessi ai rapporti con la clientela al dettaglio Flowe pone in essere accorgimenti di carattere organizzativo idonei ad assicurare che, in ogni fase dell'attività di intermediazione sia prestata costante e specifica attenzione alla trasparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei comportamenti.

Tali accorgimenti consistono in normative interne, specifici processi o procedure, sistemi di controllo e ogni altro accorgimento utile ad assicurare la piena applicazione delle norme a tutela dei Clienti.

Gli intermediari, nell'adottare le misure in esame, devono garantire che le stesse siano:

- ispirate a principi di proporzionalità, avendo riguardo alla natura, alla complessità, alla rischiosità dei prodotti nonché all'operatività di Flowe, alle tecniche di commercializzazione impiegate e alle diverse tipologie di Clienti;
- adeguatamente formalizzate;
- periodicamente valutate, al fine di constatarne l'adeguatezza e l'efficacia per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo conto anche dei reclami pervenuti. In tali verifiche, è coinvolta la Funzione Compliance e/o la Funzione Internal Audit, che svolge gli opportuni accertamenti e riferisce agli organi aziendali con periodicità almeno annuale e, comunque, ogni volta che siano state accertate gravi carenze.

La mancata adozione degli accorgimenti relativi ai requisiti organizzativi può comportare l'applicazione di sanzioni.

A tal proposito, considerato l'ampio perimetro di applicazione della Disciplina di Trasparenza e degli attori a vario titolo coinvolti, la Capogruppo ha costituito una specifica Unità Organizzativa dedicata al governo delle attività svolte dai diversi attori. Parimenti, a tale Unità Organizzativa è stato altresì conferito da Flowe, a mezzo contratto di outsourcing, il succitato governo.

2.3 OGGETTO DELLE SINGOLE MISURE ORGANIZZATIVE

Le procedure interne che gli intermediari adottano sono finalizzate ad assicurare il rispetto delle diverse prescrizioni che la normativa prevede.

2.4 VALUTAZIONE DEI PRODOTTI OFFERTI

Tra le procedure interne che gli intermediari adottano, particolare rilevanza rivestono quelle volte ad assicurare un'attenta valutazione dei prodotti offerti.

In particolare, tale valutazione deve essere condotta tenendo presente:

- la comprensibilità per la clientela della struttura, delle caratteristiche e dei rischi connessi ai prodotti nonché la conformità degli stessi alla normativa di riferimento;
- la conformità a prescrizioni imperative di legge.

2.5 TRASPARENZA E CORRETTEZZA NELLA COMMERCIALIZZAZIONE DEI PRODOTTI

Particolare rilievo viene dato all'obbligo per Flowe di adottare procedure atte a garantire la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti.

In particolare, Flowe deve assicurare che:

- la documentazione informativa sia completa, chiara, accessibile da parte della clientela, e adeguatamente pubblicizzata sui canali istituzionali;
- il Cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti rispetto alle proprie esigenze bancarie e finanziarie;

2.6 ALTRI REQUISITI

Le disposizioni di Trasparenza di Banca d'Italia richiedono poi procedure interne volte a presidiare una serie di altri requisiti: in particolare, i predetti requisiti prevedono:

- che la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela, quando la normativa vigente stabilisce che non possano superare o siano comunque adeguati e proporzionati rispetto alle spese sostenute, sia attestata per scritto e formalmente approvata;
- il rispetto puntuale di eventuali iniziative di autoregolamentazione cui l'intermediario aderisca;
- la possibilità per il Cliente di ottenere in qualsiasi momento e in tempi ragionevoli il testo aggiornato del contratto, a sua scelta in formato elettronico o cartaceo, qualora vi siano state apportate modifiche unilaterali;
- la tempestiva restituzione di somme indebitamente o erroneamente addebitate al Cliente.

Gli intermediari devono inoltre adottare procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

Inoltre, nell'ambito delle procedure organizzative previste dalle disposizioni, Flowe deve prevedere che nelle occasioni di interlocuzione con la clientela vengano richiamati i seguenti aspetti:

- le clausole contrattuali che disciplinano l'utilizzo dei servizi e degli strumenti di pagamento che prevedono il ricorso a codici di sicurezza;
- l'esigenza di rispettare i termini contrattuali volti a fornire garanzie di utilizzo sicuro;
- l'obbligo di assumere un comportamento diligente nell'utilizzo di tali servizi e strumenti.

Al fine di interpretare la normativa sopra richiamata in indicazioni operative, puntuali per tutti i soggetti coinvolti nell'applicazione delle stesse, si dettagliano di seguito gli adempimenti da seguire sempre nell'ottica della previsione normativa di Trasparenza in tutte le fasi riferibili al ciclo di vita dei prodotti e servizi bancari e finanziari.

In particolare, il documento focalizza l'attenzione sui processi più rilevanti da presidiare, suddividendoli in micro-attività ed individuando, per ciascuna di esse, un owner.

3 I principali attori coinvolti

Gli attori a vario titolo coinvolti nei processi inerenti agli impatti derivanti dalla normativa di "Trasparenza Bancaria" sono richiamati di seguito, con il dettaglio degli specifici compiti e responsabilità.

3.1 CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità di definire i principi con i quali Flowe è tenuta ad attenersi con riferimento alla Disciplina sulla Trasparenza, ai sensi di quanto richiesto dalla normativa vigente.

In particolare, il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità di:

- assicurare che siano posti in essere gli opportuni accorgimenti di carattere organizzativo, affinché in ogni fase dell'attività di intermediazione, sia prestata costante e specifica attenzione alla trasparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei comportamenti;
- valutare gli interventi più rilevanti in materia di Trasparenza sottoposti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione, dall'Amministratore Delegato e/o dal Direttore Generale.

3.2 AMMINISTRATORE DELEGATO

L'Amministratore Delegato approva i prodotti e servizi offerti alla clientela assicurando la compatibilità degli stessi con i bisogni, le caratteristiche e gli obiettivi del mercato di riferimento, ove tali decisioni non rientrino nelle attribuzioni della funzione di gestione riservate al Consiglio di Amministrazione.

Nell'ambito dei limiti e poteri ad esso specificamente attribuiti, è responsabile, inoltre, dell'approvazione del budget necessario per le attività di realizzazione e lancio di un nuovo prodotto e servizio.

3.3 PERSPECTIVE BUSINESS ACCELERATION

La Perspective Business Acceleration presidia le attività di comunicazione istituzionale, di prodotto e di fidelizzazione/retention della clientela.

Nella fase di realizzazione di un nuovo prodotto e servizio, la Perspective predispone il materiale informativo e commerciale ad uso della clientela (ad esempio, le comunicazioni da riportare in App o sul sito istituzionale), che viene successivamente sottoposto per verifica al Settore Consulenza e Contrattualistica di Banca Mediolanum e alla Funzione Compliance.

La Perspective Business Acceleration, inoltre, definisce la pianificazione delle campagne pubblicitarie.

Durante il periodo di lancio di un nuovo prodotto, provvede alla stesura di annunci, campagne pubblicitarie e promozionali, nonché dei testi publi-redazionali e dei comunicati stampa da pubblicare sulle testate nazionali. Cura, infine, la comunicazione e la corrispondenza nei confronti della clientela.

La Perspective è altresì responsabile della progettazione e dello sviluppo dei prodotti e servizi emessi dalla Società, nel rispetto delle linee guida strategiche definite dal Consiglio di Amministrazione al fine di garantire un'offerta competitiva e innovativa, coerente con le caratteristiche della clientela.

Inoltre, garantisce nel continuo, il corretto svolgimento dei processi e dei relativi adempimenti inerenti alla Trasparenza nell'ambito dei compiti attribuiti.

Con riferimento allo sviluppo di nuovi prodotti e servizi o alla rivisitazione di quelli esistenti, la stessa, si occupa di:

- ideare e definire il concept di prodotto e servizio;
- definire il target market potenziale dei nuovi prodotti;
- identificare il posizionamento dei prodotti rispetto all'offerta interna e al mercato;
- coordinare le attività di verifica della fattibilità normativa, tecnica, economica e finanziaria (coinvolgendo tutte le Unità Organizzative interessate). A questo riguardo, assicura tempestivamente il coinvolgimento delle Funzioni Compliance, Risk Management, il Settore Consulenza e Contrattualistica all'interno della Divisione Affari Legali e dell'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria della Capogruppo nella valutazione ex-ante della conformità regolamentare e per quanto di competenza della rischiosità dei progetti inerenti all'evoluzione dell'offerta;
- sovrintendere alle attività di realizzazione e di lancio di un nuovo prodotto e servizio, operando congiuntamente con tutte le Unità Organizzative interessate. In particolare, nella fase di realizzazione del prodotto e servizio definisce i requisiti di business e, per gli aspetti di propria competenza, valida i documenti di analisi funzionale;
- effettuare, con il supporto delle altre Unità Organizzative aziendali, il monitoraggio del portafoglio prodotti e servizi e della produzione della reportistica da sottoporre periodicamente alla valutazione del Consiglio di Amministrazione.

La Perspective si interfaccia con l'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria della Capogruppo per l'adeguamento della contrattualistica e rispondenza alla disciplina della Trasparenza inerente i prodotti e servizi.

In caso di variazione delle condizioni economiche e/o di prodotto, la Perspective definisce il perimetro della modifica da apportare stante lo scenario di mercato, la valutazione dei costi e dei possibili ricavi. Definisce, inoltre, con il supporto del Settore Consulenza e Contrattualistica della Capogruppo, il giustificato motivo alla base della proposta.

In base alla modifica da apportare, coinvolge le Unità Organizzative interessate (Funzione Compliance, Settore Consulenza e Contrattualistica, Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria della Capogruppo) in merito alla necessità della modifica e definiscono la decorrenza della variazione che intendono apportare nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 118/126-sexies del TUB.

Infine, per ciò che concerne i documenti di Trasparenza relativi ai prodotti e servizi collocati dalla Società la Perspective è responsabile dell'inoltro della richiesta di aggiornamento dei documenti di trasparenza verso l'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria della Capogruppo (che si occupa del corretto aggiornamento degli stessi e della richiesta di pubblicazione, nei tempi indicati del materiale sui canali della Società).

La Perspective segue e appronta gli adempimenti contrattuali e di trasparenza, gestendone anche le eventuali modifiche successive, coordinandosi con l'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria, ed in stretta collaborazione con le Funzioni di Controllo e con il Settore Consulenza e Contrattualistica, in outsourcing di Banca Mediolanum.

3.4 PERSPECTIVE BANKING SERVICES E CONTROLS

La Perspective Banking Services e Controls di Flowe ha la responsabilità di:

- presidiare il corretto inserimento delle condizioni economiche dei conti di pagamento e dei servizi collegati;
- coordinare il processo di gestione della rendicontazione periodica alla Clientela comprese le modifiche di layout;
- presidiare la corretta generazione delle comunicazioni periodiche;
- gestire i contatti diretti dei clienti attuali e dei clienti prospect con la Società per finalità di tipo informativo, mediante i servizi disponibili su diversi canali: Chat (sia integrata nella mobile App che attraverso post sui canali social), e sito web "vetrina";
- presidiare e gestire operativamente i reclami della Clientela, valutando eventuali indicazioni e/o segnalazioni che presuppongono possibili disservizi attribuibili a carenze nelle procedure interne aziendali, suggerendo eventuali attività di correzione o mitigazione del rischio.

3.5 TEAM OPERATION FLOWE

Il Team Operations Flowe di Banca Mediolanum, in virtù dei contratti di esternalizzazione in essere, in tema di trasparenza, ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- verifiche periodiche a campione sugli estratti conto, anche con riferimento agli estratti conti di estinzione;
- verifiche periodiche a campione sulla documentazione contrattuale (fornita ai clienti in fase di *onboarding* – come, ad esempio, il DDS di apertura);
- generazione di estratti conto e, su esplicita richiesta, le lettere movimenti filtrati richiesti ad hoc dai clienti;

- attività di controllo relative alle procedure di fine anno (e.g. verifiche su estratti conto, verifiche unificate, verifiche addebito bolli).

3.6 PERSPECTIVE DIGITAL PRODUCT

La Perspective Digital Product assicura la predisposizione degli ambienti operativi di produzione e il capacity planning delle infrastrutture in coerenza con i requisiti di business e operativi ricevuti. L' "Analyst team" della Perspective, ingaggia l'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria in caso di inserimento nel "piano di rilascio" di iniziative che impattano la documentazione riferibile alla trasparenza, qualora l'Ufficio non sia stato preventivamente ingaggiato dalla Perspective Business Acceleration.

3.7 PERSPECTIVE AUGMENTED INTELLIGENCE

La Perspective Augmented intelligence, finita l'attività di analisi e sviluppo della feature, provvede a mettere a disposizione dell'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria il documento con le modifiche richieste la quale verifica il corretto recepimento delle stesse.

Successivamente a tale verifica, l'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria fornirà riscontro ad Augmented Intelligence al fine di provvedere all'invio della documentazione alla clientela.

3.8 ORGANIZATION AND BUSINESS CONTINUITY

L'Unità Organizzativa Organization & Business Continuity in caso di ingaggio da parte delle funzioni preposte, provvede a coordinare i processi di aggiornamento e creazione della documentazione in tema di Trasparenza.

Infine, in caso di anomalie nella produzione della documentazione di trasparenza, Organization & Business Continuity, in collaborazione con le altre Perspective e funzioni aziendali coinvolte, presidia l'andamento e la loro risoluzione.

3.9 UFFICIO GESTIONE TRASPARENZA BANCARIA DELLA CAPOGRUPPO

L'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria, all'interno della Direzione Comunicazione, Marketing Banca e Canali Digitali, della Capogruppo in virtù del contratto di outsourcing, presidia e controlla gli adempimenti che derivano dalla normativa di Trasparenza Bancaria, non solo attraverso l'esecuzione diretta di talune attività, ma anche mediante il coordinamento dei processi in ambito dei quali sono impegnate altre Unità Organizzative/Perspective.

Fermo restando le valutazioni e i controlli di conformità alla normativa svolte dalla Funzione Compliance, l'Ufficio:

- cura la realizzazione del materiale informativo precontrattuale, contrattuale e della modulistica relativa ai servizi bancari e finanziari, assicurando l'opportuno coinvolgimento dei settori e delle funzioni preposte allo sviluppo dei prodotti;
- cura la definizione, realizzazione e aggiornamento del materiale informativo periodico relativo ai soli servizi bancari e finanziari;

- presidia e monitora nel continuo il corretto svolgimento dei processi e dei relativi adempimenti che derivano dalla normativa di Trasparenza Bancaria in capo alle Unità Organizzative/Perspective preposte;
- assicura che sia prestata costante e specifica attenzione alla trasparenza delle condizioni contrattuali identificando e proponendo le eventuali evoluzioni.

L'Ufficio è responsabile della pubblicazione del materiale di Trasparenza Bancaria assicurando il tempestivo caricamento della stessa all'interno della sezione di Trasparenza del sito internet di Flowe, dei canali di collocamento dei prodotti e dei repositories di archiviazione interne.

Con riguardo alle "Guide" l'Ufficio, a seguito di ricezione di alert, da parte della Funzione Compliance rende disponibile, ove necessario, il documento e informa le Unità/Perspective interessate degli avvenuti aggiornamenti.

3.10 UFFICIO CONSULENZA LEGALE E CONTRATTUALISTICA GENERALE DELLA CAPOGRUPPO

L'Ufficio Consulenza Legale e Contrattualistica Generale, all'interno della Divisione Affari Legali della Direzione Affari Societari, Legale e Contenzioso, in virtù dei contratti di esternalizzazione in essere, ha la responsabilità di:

- fornire consulenza legale alle varie funzioni aziendali in relazione a tutti gli aspetti giuridici e contrattuali connessi ai prodotti e ai servizi offerti dall'IMEL collaborando con la Funzione Compliance e l'Unità Trasparenza Bancaria al presidio degli aspetti in materia di Trasparenza;
- coordinare, con il supporto della Perspective Business Acceleration, la predisposizione e l'aggiornamento della documentazione precontrattuale, contrattuale e post-vendita dei prodotti e servizi offerti dalla Società, collaborando con la Funzione Compliance e l'Unità Trasparenza Bancaria al fine della relativa predisposizione e per garantirne inoltre la chiarezza, trasparenza e comprensibilità nonché coerenza con i contenuti del contratto.

3.11 FUNZIONE COMPLIANCE DELLA CAPOGRUPPO

La Funzione Compliance, per gli ambiti di competenza, ha la responsabilità di presidiare il rischio di non conformità alle Norme, sia esterne che interne. In particolare, tale Funzione è responsabile di:

- supportare l'aggiornamento dei relativi processi di dettaglio in capo alle diverse funzioni impattate;
- fornire valutazioni circa la corretta applicazione delle disposizioni in materia di trasparenza, rilasciando pareri, validando la documentazione di trasparenza di riferimento e identificando i potenziali rischi, per quanto di competenza;
- presidia la conformità normativa alla regolamentazione applicabile in caso di commercializzazione di nuovi prodotti o servizi, o di variazione di quelli esistenti, nuove

campagne pubblicitarie e modifiche alle condizioni contrattuali o economiche di prodotti e servizi esistenti;

- definire, implementare ed eseguire i controlli di secondo livello, sia ex post che continuativi, sulle aree normative di competenza.

La Funzione collabora inoltre con l'Ufficio Contrattualistica prodotti e servizi, con l'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria e con il Team Operation Flowe presso la Capogruppo per garantire la chiarezza, la trasparenza e la comprensibilità delle condizioni economiche riportate nella documentazione informativa precontrattuale, contrattuale e periodica.

Alla Funzione competono le attività di consulenza specialistica, alert normativo e gap analysis, verifiche di adeguatezza di assetti e processi aziendali rispetto al quadro normativo vigente e identificazione di azioni di mitigazione dei rischi di non conformità. Pertanto, identifica e monitora nel continuo le norme applicabili, la misurazione/valutazione dell'impatto degli aggiornamenti su prodotti, processi e strutture aziendali e l'attivazione delle azioni di adeguamento.

Monitora la realizzazione degli interventi di adeguamento definiti nell'ambito dell'attività di gap analysis e relativo follow up.

La Funzione assicura il supporto, in accordo con il Settore Consulenza e Contrattualistica, alla Perspective Business Acceleration nella verifica normativa dei prodotti in portafoglio e dei loro sviluppi, delle applicazioni per la clientela, nonché le tempestive analisi di fattibilità ed adeguamento normativo rispetto alla creazione di nuovi prodotti/servizi.

Verifica l'aggiornamento della documentazione precontrattuale, contrattuale e pubblicitaria relativa ai prodotti emessi dalla Società, nel rispetto delle previsioni normativo - regolamentari vigenti.

Con riferimento ai processi di variazione delle condizioni contrattuali, la Funzione verifica la sussistenza del giustificato motivo delle variazioni proposte e valida la conformità normativa del testo finale della proposta di modifica unilaterale da inviare alla clientela.

In generale presidia il rispetto della corretta applicazione della normativa vigente e la gestione delle istanze estemporanee di Vigilanza e le relazioni con le associazioni di categoria per le materie specialistiche di competenza.

3.12 FUNZIONE INTERNAL AUDIT DELLA CAPOGRUPPO

La Funzione Internal Audit della Capogruppo svolge i cosiddetti controlli di "terzo livello" finalizzati alla valutazione e verifica periodica della completezza, della funzionalità e dell'adeguatezza del sistema dei controlli interni, nonché dei processi e dei presidi organizzativi in essere in relazione alle tematiche di Trasparenza.

3.13 SETTORE FORMAZIONE RISORSE UMANE

Il Settore Formazione Risorse Umane, all'interno della Direzione Risorse Umane, si occupa di occuparsi, in virtù del contratto di esternalizzazione in essere, della progettazione, organizzazione, coordinamento ed erogazione della formazione in materia di Trasparenza Bancaria per il personale dipendente della Banca e delle Società Controllate.

4 Modello organizzativo

4.1 CLASSIFICAZIONE DELLA CLIENTELA

Le Disposizioni di Banca d'Italia in materia di Trasparenza prevedono un'applicazione differenziata degli adempimenti in materia di Trasparenza, in relazione alla qualifica del Cliente. Per i motivi di cui sopra è quindi necessario che la Società classifichi la clientela rilevandone la qualifica del singolo prima della conclusione di ogni nuovo contratto. La rilevazione deve essere fatta anche successivamente, se ne ricorrono i presupposti, e solo se il Cliente ne fa richiesta. È in ogni caso compito dei dipendenti incaricati raccogliere, attraverso la scheda di censimento anagrafico e adeguata verifica, apposite informazioni relative ai Clienti o ai potenziali Clienti che permettano di attribuire, in caso di eventuale richiesta dei medesimi, una diversa qualifica.

4.2 PRODOTTI IN AMBITO

Il prodotto offerto da Flowe in ambito della presente disciplina è il conto di pagamento (Conti offerti/sottoscritti da consumatori che consentono almeno l'esecuzione di tutte le seguenti operazioni: versamento di fondi; prelievo di contanti; esecuzione e ricezione di operazioni di pagamento) e i servizi collegati.

4.3 MODELLO CONTRATTUALE DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTO DI PAGAMENTO E DEI SERVIZI ACCESSORI

Il modello di sottoscrizione del conto di pagamento di Flowe, si prevede che il Cliente riceva e sottoscriva inizialmente tutte le norme contrattuali.

Il modello adottato prevede la consegna mediante tecniche di comunicazione a distanza su supporto durevole in fase precontrattuale, della seguente documentazione, in ottemperanza a quanto specificato nel paragrafo 4.1.1 della Sezione VI delle Disposizioni di trasparenza (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: informazioni sull'intermediario):

- Norme contrattuali e Foglio Informativo del conto di pagamento;
- Modulo di sottoscrizione;
- Documento informativo sulle spese (FID); si precisa che tale documento riporta la data di avvenuta consegna e lo stesso dovrà essere, così come previsto dalla normativa archiviato per i 5 anni successivi alla data di apertura rapporto;
- Documento di sintesi precontrattuale;
- Altri documenti: quali la Guida "ABF in parole semplici" che fornisce indicazioni utili per presentare un ricorso all'Arbitro bancario finanziario e l'informativa sui sistemi di pagamento tramite *wallet* (Apple pay/Google pay/Swatch pay); opuscolo realizzato dalla Commissione Europea sui diritti dei consumatori nell'ambito dei servizi di pagamento e le informazioni di cui all'art. 67 quater del Codice del Consumo.

In fase contrattuale, sempre mediante tecnica di comunicazione a distanza è prevista la consegna della seguente documentazione:

- Norme contrattuali e Foglio Informativo del conto di pagamento;

- Contratto;
- Documenti di Sintesi.

In seguito all'apertura dei rapporti viene consegnato al cliente:

- Contratto firmato digitalmente dal cliente;
- Documento di Sintesi personalizzato.

5 Processi in ambito

Al fine di fornire un quadro organico complessivo, si richiamano di seguito i principali processi impattati dalla disciplina oggetto del presente Regolamento:

1. Creazione e/o modifica di prodotti e servizi di pagamento;
2. Commercializzazione dei prodotti e servizi di pagamento;
3. Comunicazioni alla clientela;
4. Commissioni e spese;
5. Trattazione dei reclami;
6. Chiusura dei rapporti;
7. Gestione dei clienti in difficoltà;
8. Formazione del personale dipendente;
9. Processi di controllo.

Per ciascuno dei suddetti processi, nei prossimi paragrafi, sono riportati i ruoli e le responsabilità delle Perspective/Unità Organizzative della Capogruppo (in qualità di outsourcers) coinvolte.

5.1 CREAZIONE E/O MODIFICA DI PRODOTTI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

In fase di creazione e/o modifica di un prodotto/servizio di pagamento le informazioni sono rese disponibili alla clientela in maniera chiara, corretta ed esauriente nonché adeguate al contenuto della comunicazione utilizzata e alle caratteristiche dei servizi e della clientela.

Per garantire trasparenza e correttezza, è necessario che nella redazione dei documenti, contratti, comunicazioni e avvisi alla clientela siano rispettati i suddetti principi così da consentire al Cliente di comprendere le caratteristiche e i costi del servizio, confrontare con facilità i prodotti ed adottare decisioni ponderate e consapevoli.

5.1.1 PREDISPOSIZIONE DI ANNUNCI PUBBLICITARI

Si definisce “annuncio pubblicitario” qualunque messaggio, in qualsiasi forma diffuso, avente natura promozionale, e ogni altra documentazione non personalizzata avente la funzione di rendere note le condizioni dell'offerta di uno o più operazioni o servizi alla potenziale clientela.

In particolare, gli annunci pubblicitari specificano:

- la propria natura di messaggio pubblicitario con finalità promozionale;

- la necessità di fare riferimento, per maggiori informazioni, ai documenti di trasparenza informativi specifici quali i fogli informativi indicando le modalità con cui questi ultimi sono messi a disposizione dei Clienti.

Di seguito si richiamano sinteticamente gli attori, i ruoli previsti nel processo relativo agli annunci pubblicitari nonché le connesse responsabilità:

Attore	Attività
Business Acceleration	È l'owner del processo di predisposizione degli annunci pubblicitari. Esprime l'esigenza di predisporre una comunicazione di tipo pubblicitario (es.: televisiva, radiofonica, internet, mediante l'invio di lettere <i>ad hoc</i> , ecc....).
Ufficio Contrattualistica Prodotti e Servizi	Partecipa alla redazione dei testi di campagne pubblicitarie di prodotto. Verifica la coerenza delle informazioni contenute nell'annuncio pubblicitario con il materiale informativo precontrattuale e contrattuale, con quanto previsto dalla normativa di Vigilanza in materia pubblicitaria e in generale con quanto previsto dal Codice del Consumo sulla materia stessa.
Funzione Compliance	Fornisce preventivamente consulenza alle Perspective /Unità Organizzative, con il supporto dell'Ufficio Contrattualistica Prodotti e Servizi, circa la conformità delle campagne pubblicitarie con le disposizioni in materia.
Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria	Presidia e monitora nel continuo il corretto svolgimento del processo.

5.2 COMMERCIALIZZAZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Flowe assicura che, indipendentemente dal canale distributivo, la comunicazione relativa a caratteristiche e costi dei prodotti e servizi bancari e finanziari avvenga in maniera trasparente e corretta.

Flowe deve offrire ai Clienti prodotti che per caratteristiche, costi e rischi, siano adeguati, coerenti, utili rispetto agli interessi, agli obiettivi, alle caratteristiche e al grado di capacità e alfabetizzazione finanziaria del mercato di riferimento.

La normativa prevede inoltre l'offerta di collocamento del conto di Base che è un particolare tipo di conto corrente bancario che consente un numero limitato di servizi. Tutti i consumatori che soggiornano legalmente in Italia hanno diritto di aprire un conto di base ; le banche, Poste italiane e gli altri prestatori di servizi di pagamento sono tenuti ad offrirlo. A fronte di un canone annuo onnicomprensivo, il conto di base comprende un pacchetto prestabilito di operazioni e servizi di pagamento nonché le relative scritturazioni contabili. Deve essere offerto gratuitamente ai consumatori il cui ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) incorso di validità non è superiore a 11.600 euro e agli aventi diritto a trattamenti pensionistici di importo lordo annuo non superiore a 18.000 euro.

I consumatori che richiedono l'apertura del conto di base esente da spese dichiarano per iscritto nella relativa richiesta di non essere titolari di altro conto di base. In caso di rifiuto di apertura del conto, il prestatore dei servizi di pagamento ne informa il consumatore immediatamente, e al più tardi entro dieci giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, per iscritto e senza spese, indicando le specifiche motivazioni del rifiuto.

Nei seguenti paragrafi sono riportate le attività in ambito di applicazione della normativa di Trasparenza Bancaria poste in essere nei processi di distribuzione dei prodotti/servizi di pagamento. Sono inoltre riportati i dettagli dei processi di calcolo e comunicazione dell'Indicatore dei Costi Complessivi (ICC).

5.2.1 SITO INTERNET

Flowe, nell'ambito delle tecniche di comunicazione a distanza tramite sito internet, mette a disposizione sia nella sezione pubblica (pagina dedicata alla Trasparenza) che nell'area riservata (ove prevista), tutti gli strumenti indicati dalla normativa in oggetto assicurandone facile accessibilità e leggibilità.

Per il dettaglio delle Perspective/Unità Organizzative coinvolte nel processo di pubblicazione/sostituzione del materiale sul sito internet della Società (e delle relative responsabilità) si richiama la normativa interna di riferimento.

5.2.2 CALCOLO DELL'INDICATORE DI COSTO COMPLESSIVO (ICC)

La Banca d'Italia ha previsto, per la commercializzazione dei conti di pagamento destinati ai consumatori, che gli intermediari pubblicizzino nel Documento informativo sulle spese (FID) un "Indicatore dei Costi Complessivi" (ICC) che comprenda tutte le spese e le commissioni che sarebbero addebitate al Cliente nel corso dell'anno, al netto di oneri fiscali e interessi, come indicate nel Foglio Informativo.

La finalità è di rendere più chiaro ed immediatamente leggibile e confrontabile il costo annuo atteso di un conto di pagamento, ovvero di fornire un'indicazione esemplificativa delle spese del conto in funzione di specifici profili di operatività.

Infatti, attraverso l'ICC, il Cliente può verificare con immediatezza se un certo tipo di conto sia o meno adatto, in via generale, alle proprie esigenze, ovvero al proprio profilo di operatività, nonché effettuare un rapido confronto tra i costi dei diversi tipi di conti in collocamento, al netto di oneri fiscali e di interessi.

L' ICC è calcolato secondo le modalità previste *dall'Allegato 5A delle Disposizioni di Trasparenza* con riferimento a 6 profili di operatività elaborati da Banca d'Italia (la tabella di Banca d'Italia con la descrizione dettagliata dei profili è disponibile nella sezione "Trasparenza" del sito internet istituzionale www.Flowe.com).

Per i conti in offerta, i profili di operatività sono sei:

- Giovani (164 operazioni all'anno);
- Famiglie con operatività bassa (201 operazioni all'anno);
- Famiglie con operatività media (228 operazioni all'anno);
- Famiglie con operatività elevata (253 operazioni all'anno);
- Pensionati con operatività bassa (124 operazioni all'anno);
- Pensionati con operatività media (189 operazioni all'anno).

La Società identifica le caratteristiche del Cliente. Le informazioni legate all'anagrafica sono acquisite in onboarding, attraverso la compilazione da parte del prospect di una sezione dedicata alle informazioni anagrafiche necessarie (età, professione, operatività ipotizzata).

Per la determinazione dell'ICC si devono considerare:

- i costi fissi (es. canone) che il Cliente sostiene per il solo fatto di aver sottoscritto il conto, compresi quelli relativi all'invio delle comunicazioni di trasparenza;
- i costi variabili che il Cliente sostiene in base alla sua operatività sul conto.

A parità di prodotto, quindi, l'ICC può variare sensibilmente tra un profilo di utilizzo e l'altro, in funzione ad esempio:

- del numero e della tipologia di operazioni effettuate;
- dei servizi / prodotti collegati al conto (carta di debito ecc.).

Occorre peraltro tenere conto di alcuni ulteriori elementi correttivi per il calcolo: i profili di Banca d'Italia si riferiscono all'operatività del solo titolare del conto; i tre profili riferiti alle "famiglie" sono riferibili anche a singoli individui, che non rientrino nelle categorie "giovani" o "pensionati".

Altra importante finalità dell'ICC è offrire al Cliente la possibilità di confrontare il totale delle spese effettivamente sostenute nel corso dell'anno, per il conto di cui è titolare, con l'ICC calcolato da Flowe in base al suo profilo.

Queste informazioni, unitamente alle spese sostenute dal consumatore nel corso dell'anno, che Flowe fornisce nel documento "Riepilogo delle spese" (SOF) di fine anno, consentono dunque al Cliente di verificare se il costo effettivamente da lui sostenuto sia o meno in linea con l'ICC riferito al suo profilo di operatività, riportato aggiornato nel Riepilogo delle spese alla data di riferimento dello stesso.

Se vi fosse una differenza significativa tra i due valori, ciò significherebbe che la tipologia di conto del Cliente potrebbe non essere la più adatta alle sue specifiche esigenze. In questo caso, il Cliente potrebbe valutare, eventualmente con l'aiuto dei soggetti preposti al collocamento dei prodotti commercializzati da Flowe, altre tipologie di conto a lui più adatte.

Di seguito si richiamano sinteticamente i ruoli previsti in tale processo e le relative responsabilità:

Attore	Attività
Perspective Business Acceleration	<ul style="list-style-type: none"> • A fronte di variazioni contrattuali le cui componenti concorrono al calcolo dell'Indicatore dei Costi Complessivi (secondo le istruzioni fornite da Banca d'Italia), ovvero in relazione all'introduzione di nuove tipologie di prodotto che ne prevedano la quantificazione, segnala all'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria la necessità di rivedere il valore dell'ICC. • Verifica il valore calcolato dall'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria.

Unità Bancaria	Trasparenza	<ul style="list-style-type: none"> • Su richiesta della Perspective Business Acceleration e sulla scorta delle informazioni ricevute in merito (pricing dei servizi), effettua il calcolo dell'ICC previsto per ciascuna tipologia di pagamento. • Raccoglie eventuali feedback da parte della Perspective Business Acceleration, del Settore Consulenza e Contrattualistica e della Funzione Compliance e, in assenza di anomalie, lo recepisce all'interno del Documento informativo sulle spese (FID). • Condivide le variazioni dell'indicatore con la Perspective Business Acceleration, il Settore Consulenza e Contrattualistica, la Funzione Compliance e la Perspective Banking Services e Controls.
Funzione Compliance		Verifica i criteri utilizzati per il calcolo dell'indicatore dei costi.
Perspective Services e Digital Augmented Intelligence	Banking Services e Controls, Product e	<p>Le Perspective Banking Services e Controls e Digital Product recepiscono, nella relativa applicazione informatica (Feature in DevOps), l'informazione comunicata dall'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria.</p> <p>Finita l'attività di analisi e sviluppo della feature da parte della Perspective Augmented Intelligence, la stessa Perspective provvede ad inviare/mettere a disposizione il documento modificato all'Unità Trasparenza Bancaria la quale verifica il corretto recepimento delle variazioni nel calcolo dell'ICC ai fini della produzione del documento "Riepilogo delle spese" (SOF).</p> <p>La Perspective Banking Services e Controls monitora la fase di produzione del SOF, e si interfaccia con l'Unità Trasparenza Bancaria per gli adeguamenti da apportare al layout della documentazione.</p> <p>La Perspective Augmented Intelligence supporta la Perspective Banking Services e Controls e l'Unità Trasparenza Bancaria nella configurazione dell'impianto tabellare e nella risoluzione di eventuali anomalie intercettate sui documenti prodotti e sulle simulazioni del calcolo dell'indicatore.</p>

5.3 COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

All'interno dei seguenti paragrafi sono illustrati gli impatti sul processo di comunicazione alla clientela che hanno impatto.

5.3.1 VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI (ART. 118 T.U.B.)

La facoltà di modificare unilateralmente il contratto può essere convenuta nel rispetto dell'articolo 118 del T.U.B. (Testo Unico Bancario).

Le modifiche unilaterali alle condizioni stipulate dai Clienti vengano effettuate, solamente qualora strettamente necessario, in modo equo, trasparente e non discriminatorio.

L'art. 118 del T.U.B. prevede che nei contratti di durata a tempo indeterminato (es. conto corrente) l'intermediario ha la facoltà di apportare unilateralmente variazioni a tassi, prezzi e altre condizioni di contratto se tale clausola è stata specificamente approvata per iscritto dal cliente e solo qualora sussista un giustificato motivo. Negli altri contratti di durata (es. mutuo) la facoltà di modifica unilaterale può essere convenuta esclusivamente per le clausole che non hanno ad oggetto tassi di interesse.

Le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali disciplinate dall'art.118 T.U.B. possono riguardare solo le fattispecie di variazioni già previste dal contratto, e non possono essere utilizzate per l'introduzione di clausole *ex novo*.

Non è possibile effettuare le suddette modifiche con decorrenza anteriore alla data indicata nella comunicazione inviata al Cliente (individuata quale termine di decorrenza delle stesse). Qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere comunicata espressamente al Cliente per iscritto o mediante altro supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente, con un preavviso minimo di 2 mesi rispetto alla decorrenza della variazione e contenere la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto".

Per quanto attiene all'operatività della variazione, questa decorre dalla scadenza del termine di preavviso o dalla successiva data di decorrenza indicata nella comunicazione.

La modifica si intende approvata ove il Cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

Costituiscono oggetto di comunicazione non solo le variazioni unilaterali in senso sfavorevole al Cliente, ma altresì le variazioni unilaterali delle condizioni in senso favorevole al Cliente. Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le suddette prescrizioni sono inefficaci, se sfavorevoli per il Cliente.

Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni dell'articolo 118 T.U.B. sono inefficaci, se sfavorevoli per il Cliente.

A seguito d'intervenuta variazione unilaterale, il Cliente può richiedere, in qualsiasi momento, copia del contratto aggiornato sia in formato cartaceo, sia in formato elettronico. La Banca deve evadere la richiesta nel più breve tempo possibile e in ogni caso entro 90 giorni.

5.3.2 VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI (ART. 126 – SEXIES TUB)

Le modifiche alle condizioni economiche e normative dei contratti dei servizi di pagamento sono proposte espressamente al Cliente con preavviso minimo di due mesi rispetto alla data indicata nella proposta per la loro applicazione ai sensi dell'articolo 126-sexies del T.U.B.

Flowe effettua una comunicazione per iscritto, su supporto cartaceo o altro supporto durevole concordato con il Cliente, secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica del contratto".

Il contratto può prevedere che le modifiche si ritengono accettate se il Cliente non recede entro la data indicata nella proposta per la loro applicazione; in questo caso la comunicazione precisa tale circostanza e richiama l'attenzione del Cliente sul suo diritto di recedere senza spese.

Se il Cliente è un consumatore, il contratto quadro o le condizioni e informazioni a esso relative possono essere modificate se sussiste un giustificato motivo.

5.3.3 GESTIONE DI RICHIESTE DI DOCUMENTAZIONE DA PARTE DELLA CLIENTELA

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

La richiesta può essere inoltrata dal Cliente sia in forma cartacea che elettronica (e-mail istituzionali).

Le spese inerenti all'invio della documentazione richiesta dalla clientela in corso di contratto sono riportate nei Fogli Informativi del conto di pagamento.

Le logiche di calcolo e applicazione dei costi relativi alla produzione ed invio alla clientela di copie di documenti, attestazioni particolari e comunicazioni periodiche in formato cartaceo nonché, le macro-attività gestite delle diverse Perspective/Unità Organizzative coinvolte, sono rappresentate all'interno della relativa procedura operativa.

5.3.4 RENDICONTAZIONE PERIODICHE RELATIVE AI RAPPORTI IN ESSERE

Flowe invia ai Clienti, almeno una volta all'anno, così come previsto dalla Normativa di riferimento, una comunicazione analitica sullo svolgimento del rapporto, fornendo un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate.

Di seguito si riepiloga la tipologia delle comunicazioni inviate alla clientela:

a) Conto di pagamento

Documento	Disponibilità	Perspective/Unità Organizzativa owner della gestione del documento
<u>L'estratto conto periodico (capitale)</u> riporta tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo e ogni altra informazione rilevante 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 diversa periodicità per i conti di base per i quali l'invio ha cadenza trimestrale come previsto dalla Normativa di riferimento) o comunque al momento dell'estinzione.	Banking Services e Controls
Il <u>"Riepilogo delle Spese"</u> (SOF) previsto per i conti di pagamento intestati ai clienti consumatori riepiloga il totale delle spese sostenute dal Cliente nel periodo di riferimento e l'ICC	Il Riepilogo delle spese SOF è inviato al Cliente una volta all'anno al 31/12 o comunque al momento dell'estinzione.	Flowe Banking Services e Controls

Documento	Disponibilità	Perspective/Unità Organizzativa owner della gestione del documento
(Indicatore dei Costi Complessivi).		
Il documento di sintesi 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 grassetto.	Inviato dalla Banca almeno una volta all'anno al 31/12 o con la periodicità espressamente convenuta con il Cliente ed alla chiusura del conto e/o del servizio accessorio.	Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria

5.4 COMMISSIONI E SPESE

La definizione dei costi applicati ai servizi offerti alla Clientela tiene conto del costo industriale sostenuto da Flowe per erogare il servizio o fornire il prodotto. Eventuali margini possono essere applicati solo nel caso in cui la normativa di riferimento non li escluda esplicitamente. Ogni qualvolta la normativa vigente richieda che la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela non possano superare o siano comunque adeguati e proporzionati rispetto alle spese sostenute, le logiche di calcolo e applicazione dei costi è attestata per iscritto e formalmente approvata.

5.5 TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Verifica dei reclami ricevuti dalla clientela e l'analisi delle problematiche in esso contenute, nonché della garanzia della completezza e chiarezza nel riscontro fornito, sono gestiti dal Team Claims & Customer Communication Legal Check della Perspective Banking Services e Controls, nel rispetto di quanto previsto dalla "Policy di Gestione dei Reclami" di Flowe.

All'interno del Foglio Informativo della Società, alla sezione "Reclami" è riportato l'iter che il Cliente può seguire nel caso in cui voglia inviare un reclamo.

Qualora nel corso dell'istruttoria dovessero ravvisarsi aspetti che richiedano, per giustificati motivi, tempi di gestione più lunghi rispetto a quelli previsti dalla normativa, sarà cura della Società contattare il Cliente per iscritto per segnalare l'eventuale ritardo, specificandone la causa, rispetto al termine massimo indicato e un nuovo termine previsto per l'evasione della richiesta finale.

È da intendersi quale reclamo qualsiasi rimostranza, doglianza, giudizio critico diretto per iscritto alla Società relativo alla fase assuntiva od esecutiva dei contratti o dei servizi offerti provenienti da potenziali od effettivi Clienti.

Si tratta di reclamo anche quando un Cliente o un suo delegato contesta una comunicazione trasmessa dalla Società o solleva rilievi circa l'operato della Società stessa o dei suoi collaboratori.

Le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte di Flowe includono:

- posta;
- e-mail;
- PEC.

Di seguito si richiamano sinteticamente i ruoli previsti in tale processo e le relative responsabilità:

Attore	Attività
Team Claims & Customer Communication Legal Check della Perspective Banking Services e Controls	<p>Si occupa della registrazione dei reclami ricevuti dalla clientela, della loro analisi e gestione, coinvolgendo (ove necessario) le Perspective/Unità Organizzative referenti per le tematiche affrontate; effettua opportune segnalazioni alle Perspective/Unità Organizzative interessate, laddove dovessero emergere delle criticità nei processi operativi.</p> <p>Presidia il rispetto dei tempi di gestione dei reclami della clientela previsti dalle normative vigenti ed analizza i medesimi al fine di individuare possibili anomalie nei processi aziendali o nella interazione con la clientela.</p> <p>Propone eventuali interventi per la mitigazione dei rischi rilevati a seguito degli approfondimenti effettuati, coordinandosi con le Perspective/Unità Organizzative e la <i>Funzione Compliance</i>.</p> <p>Predisposizione – con il supporto della <i>Funzione Compliance</i> - della reportistica periodica sui reclami per gli Organi Aziendali, e delle pubblicazioni richieste in materia di reclami.</p>

5.6 RIMBORSO DEGLI ONERI ERRONEAMENTE O INDEBITAMENTE ADDEBITATI

Le spese indebitamente o erroneamente addebitate alla clientela sono restituite tempestivamente secondo la cd “pratica collettiva o individuale”.

Per pratica collettiva si intende la modalità con cui si procede alla rettifica degli importi inerenti alle condizioni economiche erroneamente o indebitamente applicate ad una pluralità di clienti. La pratica collettiva si attiva a seguito della rilevazione di eventi che possono aver determinato l'applicazione di condizioni economiche difformi dalle condizioni pattuite contrattualmente o a seguito dell'evoluzione del complessivo quadro di riferimento normativo del sistema bancario (es. TUB, Trasparenza), con effetti sfavorevoli alla clientela. La gestione della pratica collettiva è attribuita alle diverse Unità Organizzative, che si adoperano per garantire la realizzazione tempestiva del rimborso. Le casistiche che possono generare la pratica collettiva rientrano quindi nei seguenti ambiti:

1) errori operativi o tecnici nell'applicazione delle condizioni, nel cui ambito sono identificati i seguenti eventi:

- disallineamenti tra informazioni contrattuali e condizioni applicate (per errato aggiornamento dei documenti di trasparenza o delle condizioni all'interno delle procedure informatiche);
- anomalie applicative nella gestione delle condizioni (per anomalie conseguenti a eventi straordinari come migrazioni informatiche o a interventi di aggiornamento delle procedure);
- anomalie di gestione di prodotti (per errori operativi nelle fasi di apertura, gestione e chiusura di prodotti e servizi).

2) Evoluzioni degli orientamenti normativi e/o esecuzione di manovre unilaterali, nel cui ambito sono identificati i seguenti eventi:

- interventi richiesti dall'Autorità di Vigilanza o dalle Funzioni di controllo aziendali;
- interventi correttivi sulle manovre unilaterali di variazione delle condizioni, dettati dall'Autorità di Vigilanza o dalle Funzioni di controllo aziendali.

Tale attività prevede il coinvolgimento della Funzione Risk Management che verrà costantemente aggiornata sulla gestione delle pratiche relative agli oneri indebitamente addebitati e, in particolare, sulla restituzione delle somme, affinché possa integrare tali informazioni nel processo di identificazione e gestione dei rischi operativi definito dall'apposito framework.

Tale coinvolgimento verrà meglio richiamato nelle diverse procedure operative in ambito. Processo analogo deve essere seguito anche nel caso di pratica individuale, ovvero alla modalità con cui si procede alla rettifica degli importi inerenti alle condizioni economiche erroneamente o indebitamente applicate al singolo Cliente.

5.7 CHIUSURA DEI RAPPORTI

5.7.1 RECESSO RAPPORTO CONTO DI PAGAMENTO

La richiesta di chiusura di un conto deve pervenire alla Società in forma scritta e deve essere inoltrata direttamente dal Cliente. Se il cliente è un minorenne o se è un maggiorenne e non ha ancora assunto direttamente gli obblighi del contratto, la richiesta deve essere inviata da chi ha firmato per lui. È preciso dovere dei dipendenti assistere i Clienti in tutte le fasi legate all'estinzione del rapporto intrattenuto con la Società, fornendo loro tutte le informazioni.

Accusata ricezione della comunicazione di chiusura del contratto il conto di pagamento non potrà essere più utilizzato e lo stesso verrà chiuso entro massimo 13 giorni. Questo termine potrebbe essere più lungo qualora alcune operazioni di pagamento dovessero essere ancora registrate.

L'estinzione di un rapporto di conto comporta necessariamente anche la chiusura dei servizi appoggiati al conto stesso (carte, ordini permanenti di bonifico, addebiti diretti, etc.). Viceversa, il cliente può decidere di estinguere solamente la carta prepagata e mantenere in essere il conto di pagamento e la disponibilità presente sulla stessa verrà trasferita sul predetto rapporto.

Il cliente deve dichiarare di aver tagliato gli strumenti di pagamento in suo possesso, se fisici. Il Cliente, nel suo interesse, dovrebbe mantenere sul conto le disponibilità necessarie o aver già disposto in merito alla loro domiciliazione di eventuali utenze, SDD, ecc. appoggiate sul conto, che sarebbero respinte da Flowe in caso di estinzione.

Il Cliente può fare richiesta di estinzione attraverso:

- APP: in questo caso la stessa perviene alla Società digitalmente;

- Posta Elettronica Certificata (Pec) o Raccomandata A/R: in questo caso la stessa può essere inviata, accompagnata al documento di identità, tramite: o un modulo precompilato (che può essere richiesto in chat e/o e-mail alla casella info@flowe.com)
- in carta libera.

Per il dettaglio completo delle attività poste in essere da Flowe in caso estinzione di un rapporto di conto di pagamento e delle interrelazioni tra le Perspective/Unità Organizzative coinvolte si faccia riferimento alla procedura operativa "Estinzione conto".

5.7.2 PORTABILITÀ DEI CONTI DI PAGAMENTO E DEI SERVIZI CONNESSI

Il Cliente ha il diritto di ottenere il trasferimento di tutti o alcuni servizi di pagamento, e anche del saldo positivo presente sul conto, presso un altro intermediario, decidendo se mantenere oppure chiudere il vecchio conto. Il trasferimento avviene con una procedura agevolata e deve essere completato in un tempo massimo di dodici giorni lavorativi.

La gestione delle attività di trasferimento dei conti correnti e dei servizi di pagamento da o verso istituti terzi è gestita interamente dalla Perspective Banking Services e Controls.

5.8 FORMAZIONE DEI DIPENDENTI

Le attività di progettazione, organizzazione, coordinamento ed erogazione della formazione in materia di Trasparenza Bancaria per il personale dipendente, sono di responsabilità del Settore Formazione Risorse Umane.

In particolare, il suddetto Settore:

- raccoglie, da parte della Funzione Compliance o delle altre Perspective/Unità Organizzative, le esigenze di formazione delle risorse umane in materia di Trasparenza Bancaria;
- definisce gli obiettivi e gli indirizzi dell'attività formativa in oggetto;
- individua i destinatari, analizzando il fabbisogno e pianificando gli interventi e la migliore modalità di erogazione (on line, in aula, on the job);
- progetta ed eroga i corsi direttamente o attraverso il ricorso a società esterne;
- monitora la partecipazione dei dipendenti al percorso definito nel piano formativo, la verifica dell'apprendimento e la qualità del servizio erogato;
- cura la reportistica per l'informativa di Direzione e per le società cui presta il servizio di formazione in outsourcing.

Per il dettaglio delle fasi del processo di formazione al personale dipendente e dei ruoli e delle responsabilità delle Perspective/Unità Organizzative coinvolte si rimanda ai Regolamenti di riferimento.

5.9 PROCESSI DI CONTROLLO

Flowe adotta presidi atti a misurare e controllare la corretta applicazione della disciplina in materia di Trasparenza e la normativa interna secondo il seguente schema e regole:

- **controlli di primo livello** - o controlli di linea - diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni. I controlli sono effettuati dalle Perspective/Unità Organizzative o incorporati dalle procedure informatiche o eseguiti dal Team Operation Flowe dell'outsourcer Banca Mediolanum. L'Unità Trasparenza Bancaria presidia e monitora nel continuo il corretto svolgimento dei processi e dei relativi adempimenti inerenti alla Trasparenza Bancaria in capo alle Perspective/Unità Organizzative preposte;
- **controlli di secondo livello** – affidati alla Funzione Compliance - al fine di verificare l'adeguatezza e il funzionamento dei presidi organizzativi e l'effettiva messa in atto degli eventuali interventi suggeriti per la prevenzione del rischio di non conformità alle norme. Tale Funzione relaziona il Consiglio di Amministrazione sull'esito dei suddetti controlli nell'ambito della rendicontazione periodica;
- **controlli di terzo livello** – svolti dalla Funzione Internal Audit - finalizzati alla valutazione e verifica periodica della completezza, della funzionalità e dell'adeguatezza del sistema dei controlli interni, nonché dei processi e dei presidi organizzativi in essere in relazione alle tematiche di Trasparenza.

6 La normativa esterna di riferimento

Nel presente capitolo si richiama il contesto normativo nel quale opera il presente Regolamento di processo.

- Codice civile;
- D.Lgs. 385/1993 - Testo Unico Bancario TUB;
- Deliberazione del CICR del 4 marzo 2003, recante Disciplina della trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, come modificata dal decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze;
- Decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 3 febbraio 2011, recante Disposizioni sul credito ai consumatori e modifiche alla deliberazione del 4 marzo 2003 in materia di Trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi Bancari e finanziari;
- Provvedimento della Banca d'Italia "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;
- Decreto Legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 – Decreto di recepimento PSD (Payment Services Directive);
- Decreto Legislativo del 15 marzo 2017 n. 37 - Decreto di recepimento PAD ("Payment Account Directive);
- Decreto Legislativo 15 dicembre 2017, n. 218 – Decreto di recepimento PSD2;
- Comunicazione Banca d'Italia in materia di Organizzazione e funzionamento degli uffici reclami del 18 mar 2016;
- Decreto legislativo 6 settembre 2005, numero 206. *Codice del consumo*, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, numero 229;
- Regolamento (UE) 2021/1230 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 luglio 2021 relativo ai pagamenti transfrontalieri nell'Unione;
- L. 108/96 Disposizioni in materia d'Usura;
- D. Lgs. 28/2010 Mediazione Civile;
- D. Lgs. 132/2014 Convenzione di Negoziazione Assistita.

Si specifica che l'elenco fornito non si ritiene esaustivo e viene riportato principalmente allo scopo di richiamare l'attenzione sui principali riferimenti, della normativa generale ed interna aziendale, sui quali si fonda il presente Regolamento.

7 Le policy e la normativa interna di riferimento

Si riepilogano le fonti informative interne alla Società che presentano relazioni con il processo in esame:

- Policy in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi di pagamento;
- Policy di gestione delle modifiche unilaterali;
- Policy di Gestione dei Reclami;
- Policy Operativa Sicurezza IT Servizi di Pagamento via Internet e Mobile;
- Compliance Policy di Flowe;
- Regolamento di processo di sviluppo e lancio nuovi prodotti e servizi”;
- Procedura Operativa “Estinzione conto”;
- Procedura Operativa “Gestione Reclami”;
- Codice Etico di Flowe.

Si specifica che l'elenco fornito non si ritiene esaustivo e viene riportato principalmente allo scopo di richiamare l'attenzione sui principali riferimenti, della normativa generale ed interna aziendale, sui quali si fonda il presente Regolamento.