

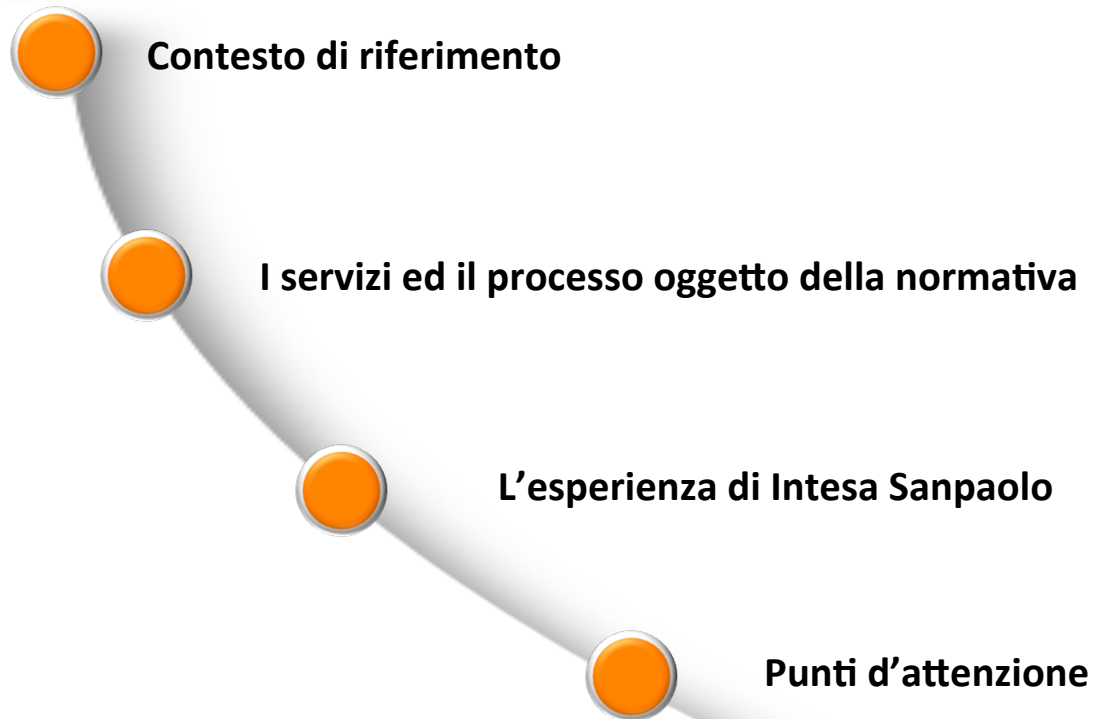
Trasferimento dei servizi di pagamento

... una nuova avventura

SPIN 2015

Catania, 25 giugno 2015

Agenda



Contesto di riferimento

Prodotti SEPA in fase di consolidamento da parte delle aziende (la migrazione non è ancora terminata: es. RID di nicchia, standard di colloquio)

Strumenti a supporto non utilizzati da tutti i clienti (es. SEDA) che limitano le potenzialità di colloquio

Modalità di comunicazione alla clientela non strutturate (le comunicazioni alla clientela per soddisfare l'esigenza di tempestività dovrebbero essere trattate con strumenti telematici)

L'adeguamento dei sistemi di colloquio tra i vari attori richiede interventi di sistema importanti

Per rispondere agli obblighi normativi sono stati standardizzati gli interventi relativi ai processi operativi di sistema

Soluzione Transitoria

Sono stati identificati interventi che riguardano:

- la standardizzazione dei processi
- le modalità di colloquio
- i contenuti delle comunicazioni

Principali criticità

Bonifici

Trasferimento totale o trasferimento parziale

Addebiti preautorizzati

RID Finanziari e Importo fisso – SEPA

L'adozione parziale della SEDA limita la possibilità di automatizzare i processi_

Trasferimento del saldo (senza chiusura del conto)

Tempi di esecuzione rispetto ad un semplice bonifico

Principali criticità (chiusura conto)

Carte di pagamento

Blocco delle carte – Domiciliazioni

Assegni

Fornire la numerazione esatta degli assegni emessi
(possibile criticità per gli assegni non incassati)

Chiusura del conto

Tempi tecnici utili per le procedure di
«liquidazione»

Servizi attivi che possono ritardare o impedire la chiusura (carte di credito, Telepass, custodia valori, sistemi di autenticazione per servizi di Internet Banking, ...)

I servizi ed il processo oggetto della normativa

Il cliente effettua la richiesta di trasferimento
Indicando la data di efficacia (non inf. **13 gg**)

La Banca new entro **2 gg** invia la richiesta alla
Banca old



La Banca new comunica
l'attivazione

La Banca new entro **5 gg**
prende in carico i
servizi (attivi dal 6°
giorno) – comunica a
ordinanti/beneficiari

La Banca old entro **5 gg** invia la
comunicazione alla Banca new

L'esperienza di Intesa Sanpaolo

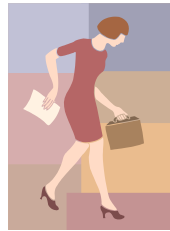
Nella configurazione di Banca new (1/2)



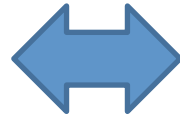
- La filiale acquisisce la richiesta, verifica che il cliente appartenga alla categoria dei «consumatori», verifica che l'intestazione del conto sulla Banca old corrisponda al nuovo conto (tramite e/c), ritira le carte e gli assegni
- La filiale inserisce tutti i dati sulla specifica applicazione, produce il modulo e lo fa firmare al cliente
- La filiale scansiona il modulo e lo inoltra al B.O.
- B.O. acquisisce la richiesta della filiale, effettua i controlli, inoltra il modulo allegato via PEC all'indirizzo rilevato dalle tabelle di sistema; se richiesta la trasferibilità totale dei bonifici inoltra la specifica messaggistica di trasferibilità

L'esperienza di Intesa Sanpaolo

Nella configurazione di Banca new (2/2)



Filiale ISP_



B.O. ISP_



Banca old_

Esito negativo della Banca old

- Il B.O. predispone la comunicazione per il cliente e la inoltra al gestore

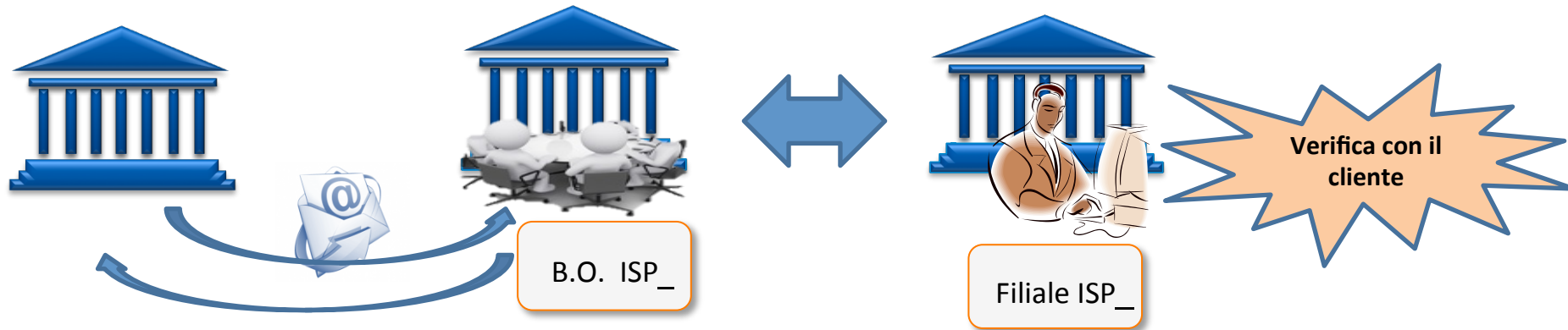
Esito positivo della Banca old

- Il B.O. verifica i dati ricevuti dalla Banca old
- Il B.O., nel caso di trasferimento totale dei bonifici, verifica la messaggistica
- Per gli addebiti SEPA assistiti da SEDA, il B.O. inserisce i mandati e vengono generati in automatico i messaggi di allineamento verso il beneficiario
- Se richiesto dal cliente, il B.O. comunica ai beneficiari o agli ordinanti la variazione del conto
- Il B.O. predispone la comunicazione per il cliente e la inoltra al gestore per la successiva consegna

in 5 gg

L'esperienza di Intesa Sanpaolo

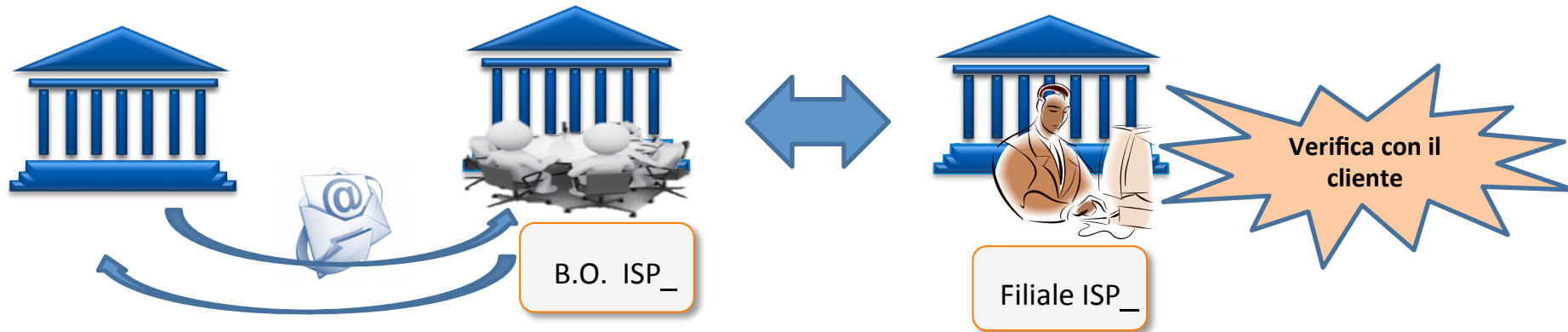
Nella configurazione di Banca old (1/2)



- Il B.O. verifica la richiesta (corretta compilazione del modulo, presenza della firma, classificazione corretta del cliente, restituzione completa delle carte e degli assegni, ...)
- Il B.O., superati i controlli precedenti, inoltra la richiesta al gestore
- Il gestore verifica la corrispondenza delle firme e dei relativi poteri e, nel caso di chiusura del conto o trasferimento totale dei servizi di pagamento, chiede conferma al cliente
- Il gestore, in caso di richiesta di chiusura conto, verifica la presenza di obblighi pendenti che possono impedire la chiusura del conto (es. presenza di vincoli di natura giudiziaria) o ritardare il termine richiesto (es. liquidazione carte, Telepass, custodia valori, ...)

L'esperienza di Intesa Sanpaolo

Nella configurazione di Banca old (2/2)



- Il gestore, nel caso di esito negativo dei controlli, comunica il giorno stesso al B.O. il ko per il successivo inoltro alla Banca new
- Il B.O., a fronte di esito positivo da parte del gestore, dà corso alle attività necessarie per il trasferimento (msg. AEA per i bonifici, comunicazioni via PEC per le autorizzazioni all'addebito, ...)
- Il B.O., se richiesta la chiusura del conto, attiva la procedura di liquidazione e trasferisce il saldo il giorno prima del termine indicato dal cliente

in 5 gg

- Non possono essere trasferiti i rapporti che si riferiscono a carte prepagate o libretti
- Durante la trasferibilità non possono essere attivate nuove autorizzazioni/variazioni di addebiti SEPA o di ordini permanenti di bonifico
- Eventuali assegni emessi e non incassati prima della liquidazione del conto saranno respinti
- Difficoltà nel reperire i riferimenti puntuali per attivare le comunicazioni verso i beneficiari (SDD) o gli ordinanti (bonifici)
- Particolare attenzione da parte della Banca new nella compilazione del modulo di richiesta per evitare ricicli o rifiuti

Grazie per l'attenzione e ...



... buon lavoro !

giancarlo.rinaldi@intesasanpaolo.com