

## INVESTIGATION E RIDUZIONE DEL RISCHIO OPERATIVO

Servizio per l'automazione dei sistemi di riconciliazione delle informazioni

L'Investigation riguarda tutte le attività che si pongono in essere per portare a buon fine quelle transazioni bancarie che per vari motivi sono state poste in stato di sospese. Queste attività diventano un fattore importante per la riduzione del rischio operativo e per ottemperare a specifiche normative in tema di antiriciclaggio.

### Obiettivi

Il modulo Investigation si propone l'obiettivo di agevolare la comunicazione alle controparti di rilievi relativi ad una transazione. Tutto questo al fine di ridurre i tempi di gestione delle eccezioni e quelli derivanti dalla ricerca di dati mancanti, ma obbligatori, per la validità della transazione stessa nel rispetto della normativa vigente.

### Caratteristiche del prodotto

Il modulo è composto da una serie di funzionalità specifiche per automatizzare il processo di comunicazione tra le controparti interessate.

#### Gestione testi

Questa è una funzione finalizzata alla produzione di modelli di

rilievi. Con essa è quindi possibile definire i testi da utilizzare nelle comunicazioni da inviare. Possono essere strutturati con una parte fissa e una parte variabile, quest'ultima verrà poi sostituita dai dati originali della transazione oggetto della verifica. I testi possono essere formattati in lingue diverse secondo i corrispondenti coinvolti.

#### Tipologia reclamo

La funzione permette la visualizzazione di una lista predefinita di elementi caratterizzanti la tipologia del reclamo da effettuare. Le varie tipologie di reclamo permettono di pilotare la scelta dell'utente sul tipo di testo più appropriato al reclamo in oggetto.

#### Gestione Pratiche

Per pratica si intende un dossier contenente tutti i messaggi necessari alla gestione di un reclamo. Ogni pratica aperta è normalmente connessa ad una transazione oggetto di verifica che richiede attenzione ed indagini supplementari per essere certi della sua correttezza. È però possibile, tramite le pratiche "Free", slegare il rilievo da una specifica transazione e gestire comunicazioni di ogni genere. Durante l'apertura di una pratica non è necessario spedire contestualmente un messaggio.

### Gestione Messaggi

Con messaggi si intendono le comunicazioni che gli utenti del modulo investigation inviano alle controparti, siano esse banche corrispondenti o uffici interni. I messaggi vengono sempre associati ad una pratica. In particolare, il primo messaggio potrà essere creato contestualmente all'apertura di una pratica. Sarà poi possibile creare nuovi messaggi legati alla medesima pratica.

Tramite le sottofunzioni Invio e Salva, si può decidere se spedire direttamente un messaggio che assumerà lo stato "spedito" o "da autorizzare" a seconda del testo utilizzato, oppure se memorizzarlo come bozza da rivisitare per l'invio. I reclami inviati non potranno essere in alcun modo cancellati, mentre quelli "salvati" potranno essere oggetto di cancellazione.

### Gestione Anagrafe Mittente/Ricevente

La funzione è necessaria per la definizione di tutte le specifiche utili ad identificare il mittente del messaggio (persona singola, ufficio, banca), così come il ricevente del medesimo. Con tale funzione sarà possibile gestire l'invio dei reclami sia individuando l'ufficio di competenza del soggetto mittente, sia individuando in maniera più variegata il ricevente.

Si possono distinguere tre tipologie di riceventi:

- :: **Corrispondenti:** la controparte banca a cui è indirizzato il messaggio ed è comunicata la presenza dell'eccezione da gestire
- :: **Filiali:** tutte le controparti facenti capo alla stessa rete
- :: **Ufficio:** la comunicazione al personale interno della stessa banca.

Alcuni campi sono obbligatori perchè serviranno per la corretta spedizione del messaggio, altri invece potranno non essere specificati, perchè potrebbero servire solo per essere richiamati nel testo del messaggio.

La valorizzazione dell'Anagrafica mittente e ricevente avverrà in automatico durante il censimento delle banche e la definizione dell'ambiente. Questo permetterà di specificare un valore di default durante l'invio di un messaggio, esposto a video durante l'utilizzo dell'opportuna mappa di creazione messaggio.

