

GEDI

Gestionale Disconoscimenti
operazioni di pagamento



Gestione disconoscimenti

La risposta perfetta al D.lgs. 11/2010 (PSD2) e ai requisiti di compliance.

GeDi è la soluzione per la gestione dei **disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate** segnalate dai clienti.

Si rivolge ai **Prestatori di Servizi di Pagamento** (e quindi alle Banche) e si colloca nel contesto normativo in materia di disconoscimenti del D.lgs. 11/2010 che ha recepito la Direttiva Europea PSD2.

Automatizza i processi di gestione delle segnalazioni di operazioni di pagamento non autorizzate – FRODI - o non correttamente eseguite - DISPUTE.

GeDi, una soluzione completa



Bonifici



Addebiti Diretti Passivi
(SDD)



Prelievi/Versamenti



Bollettini Cbill
PagoPA



MAV/RAV passivi



Ricariche telefoniche



Ricariche carte



Carte di credito
Carte pre-pagate
Carte di debito

GeDi è una **soluzione unica per tutte le segnalazioni** (operazioni sul c/c eseguite sui canali dispositivi e operazioni eseguite con carte).

Il sistema **copre l'intero processo**, dall'apertura della segnalazione fino al completamento delle attività di back office **riducendo i tempi di lavorazione**, grazie a workflow automatizzati.

Fluidità, automazione e compliance



Dashboard Filiale e Back Office

Strumento di controllo e gestione operativa, consente la **visualizzazione immediata delle pratiche aperte e da lavorare** assicurando il **presidio delle scadenze normative**.



Segnalazione disconoscimento

La piattaforma **agevola l'apertura della pratica**, l'identificazione dei movimenti contestati e la preparazione della documentazione a supporto.



Lavorazione Back Office

Smistamento automatico all'ufficio competente per la valutazione completa della pratica, l'analisi tecnica e la definizione dell'esito, il tutto monitorato per il rispetto delle scadenze normative.



Gestione dossier documentale

Prevede il **caricamento e la validazione dei documenti** necessari, supportata da una **checklist configurabile** in base alla tipologia di richiesta e all'evento specifico.



Note e Relazione Tecnica

È possibile **documentare in modo trasparente e tracciabile** tutti i passaggi e i controlli eseguiti sulla pratica, inserendo note di lavorazione visibili a tutti gli attori coinvolti e stendendo una relazione tecnica con relativo *versioning*.



Storico pratiche

Consultazione completa delle pratiche chiuse, offrendo una *timeline* dettagliata dei passaggi di stato e delle azioni salienti, visualizzabile anche in formato grafico.

Workflow operativo standard

Fase 1

Segnalazione disconoscimento

- Identificazione cliente, selezione conto/carta
- Scelta del motivo di disconoscimento e compilazione del modulo di disconoscimento (configurabile)
- Selezione elenco movimenti da contestare (lettura dati da sistema banca conti correnti/gestionale carte)
- Inserimento documenti allegati a corredo della segnalazione (checklist documenti obbligatori)
- Invio pratica a back office e smistamento a ufficio di competenza

Fase 2

Presa in carico e rimborso SBF

- Presa in carico della pratica e valutazione
- Disposizione «rimborso SBF» (accredito su conto corrente/charge back su carta tramite Processor)
- Comunicazione a cliente

Fase 3

Lavorazione

- Invio pratica a Processor (ove necessario)
- Esitazione movimenti (dati di ritorno da processor/verifiche con controparte tramite RNI)
- Disposizione riaddebiti
- Comunicazioni finali al cliente

Fase 4

Chiusura

- Chiusura contabile
- Relazione tecnica



I benefici

Efficienza operativa

Riduzione dei tempi di lavorazione e di errori, grazie a *workflow* automatizzati, *checklist* documentali e al monitoraggio avanzato di scadenze e stati della pratica.

Personalizzazione

Possibilità di *configurare moduli* di contestazione e *workflow specifici* per le esigenze della Banca su ogni tipologia di prodotto e *integrazione con i sistemi* della Banca per una gestione fluida del processo.

Conformità normativa

Presidio delle scadenze in conformità alle normative vigenti e alle indicazioni di Banca D'Italia rispetto all'adozione di prassi più attente alla qualità della relazione con la clientela.



Base Digitale Group S.p.A
Via Leonardo da Vinci, 20 – 50132 Firenze



+39 055 9073600



info@basedigitalegroup.com



basedigitale.com



Base Digitale Group

