



PROCEDURA OPERATIVA

**Gestione dei reclami, dei
ricorsi e degli esposti a
Banca d'Italia**

Procedura emessa il 20/02/2024

Owner della procedura: Perspective Banking Services & Controls

Indice

1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO.....	3
1.1 Ambito di Applicazione	3
1.2 Aggiornamento del documento.....	3
2. DEFINIZIONI.....	3
3. STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROCESSO	3
3.1 FanBase - Power Platform	4
3.2 Power BI	4
4. ATTORI, RUOLI E RESPONSABILI	4
4.1 Perspective Banking Services & Controls	4
4.2 Responsabile Reclami.....	4
4.3 Outsourcer	5
4.3.1 Banca Mediolanum - Funzione Compliance	5
4.3.2 Banca Mediolanum - Funzione Antiriciclaggio	5
4.3.3 Banca Mediolanum - Divisione Affari Societari, Legale e Contenzioso	5
4.3.4 Banca Mediolanum - Alternative Dispute Resolution (ADR).....	5
4.3.5 Mediolanum - Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria	5
5. PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI.....	5
5.1 Gestione dei reclami	6
5.2 Ricezione segnalazione	6
5.3 Registrazione reclami	8
5.4 Invio presa in carico	10
5.5 Istruttoria reclamo	10
5.6 Valutazione ed esito reclamo	12
5.7 Comunicazione al cliente	13
5.8 Comitato Reclami Flowe	13
6. GESTIONE EVENTUALI RICORSI	13
7. GESTIONE EVENTUALI ESPOSTI	14
8. MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE DEI RECLAMI.....	14
8.1 Relazione sui Reclami.....	15
8.2 Allegato 1 - Sintesi flussi informativi inerenti i reclami	15
9. NORMATIVA.....	16
9.1 Normativa interna.....	16
9.2 Normativa esterna	16

1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo di gestione dei reclami avanzati dalla clientela Flowe. 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 *Marketing*, Commerciali e di *Customer Relations*, secondo l'alberatura dei processi adottata dalla Società, come di seguito riportato:

2.00 PROCESSI DI MARKETING / COMMERCIALI / CUSTOMER RELATIONS
 2.06 PROCESSI DI CUSTOMER CARE
 2.06.03 GESTIONE RECLAMI

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 Banking Services & Controls*.

2. DEFINIZIONI

Si riportano di seguito alcune definizioni e concetti di base utilizzati all'interno della procedura operativa:

- **Reclamo:** manifestazione di una contestazione da parte di clienti effettivi e/o potenziali, chiaramente identificabili, o da soggetti muniti di regolare delega, formalizzata per iscritto, avente ad oggetto un comportamento o un'omissione della Società. Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti.
- **Proponente:** soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui (ad esempio avvocato, che assume la rappresentanza del reclamante).
- **Reclamante:** soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo.
- **Esposto:** qualsiasi richiesta proveniente da un'Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, etc.) relativa all'operato della Società ed indirizzato alla medesima.
- **Arbitro Bancario Finanziario - ABF:** l'Arbitro Bancario Finanziario, noto anche come ABF, è un sistema di risoluzione stragiudiziale di controversie previsto dalla legge italiana, il cui funzionamento è affidato a Banca d'Italia. Il cliente ha la possibilità di rivolgersi all'ABF dopo aver cercato di risolvere la controversia inviando un reclamo scritto all'intermediario senza ricevere riscontro entro il termine previsto dalla normativa o se non è soddisfatto del riscontro ricevuto.

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 FanBase - Power Platform

FanBase è la power app utilizzata dagli operatori della Perspective Banking Services & Controls per la gestione delle diverse attività di front e back office inerenti alla clientela.

Rappresenta l'applicazione per il Customer Relationship Management (CRM) e consente la visualizzazione della scheda cliente e delle carte associate, la modifica di alcuni dati, la possibilità di inserire il blocco di accesso, nonché di inviare notifiche via sms, e-mail, push in App.

Nell'ambito della presente procedura, l'applicazione consente la gestione del c.d. "Registro dei Reclami", ovvero il censimento e la variazione di tutti i dati e le informazioni relative ai reclami ricevuti dalla clientela.

Si specifica che il Registro Reclami è accessibile a tutti gli operatori abilitati alla FanBase e modificabile solo dagli operatori del Team Claims & Customer Communication Legal Check.

3.2 Power BI

Flowe si avvale dell'applicazione Microsoft PowerBI per estrarre, a partire dal Registro dei Reclami (su FanBase), dati ed informazioni in formati differenti e interattivi necessari alle analisi sulle lamentele inoltrate dalla clientela e gestite come reclami.

4. ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ

Di seguito sono indicati i principali attori, coinvolti nel processo di gestione dei reclami Flowe e i relativi ruoli e responsabilità nell'ambito delle attività descritte.

4.1 Perspective Banking Services & Controls

La *Perspective Banking Services & Controls*, nell'ambito del presente processo, è responsabile per il tramite del Team Claims & Customer Communication Legal Check della gestione operativa dei reclami e della relativa attività di rendicontazione.

In particolare, il Team Claims & Customer Communication Legal Check:

- prende in carico i reclami ricevuti e li censisce nel Registro dedicato, avendo cura di integrare e/o aggiornare le informazioni e le comunicazioni che pervengono durante la gestione della segnalazione;
- presidia e gestisce operativamente i reclami raccogliendo, anche attraverso il coinvolgimento delle altre unità organizzative della Società o degli *outsourcer*, le informazioni utili all'istruttoria dello stesso;
- comunica con il cliente in tutte le fasi di gestione del reclamo;
- presidia il rispetto dei tempi di gestione dei reclami previsti dalle normative vigenti ed analizzati medesimi al fine di individuare possibili anomalie nei processi aziendali o nella interazione con la clientela; valuta eventuali indicazioni e/o segnali che presuppongono possibili disservizi attribuibili a carenze nelle procedure interne aziendali, suggerendo eventuali attività di correzione;
- redige e pubblica, sul sito istituzionale della Società, il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami; aggiorna, se necessario, le informazioni concernenti la gestione dei reclami, le indicazioni relative alle modalità di presentazione degli stessi e le tempistiche di risposta;
- è responsabile della predisposizione ed inoltro dei flussi informativi al Consiglio di Amministrazione, alle Funzioni di Controllo e alla Capogruppo Banca Mediolanum.

4.2 Responsabile Reclami

Il Responsabile Reclami è nominato dal Consiglio di Amministrazione della Società ed è responsabile della rendicontazione periodica dell'andamento e della tipologia dei reclami ricevuti agli organi sociali.

Alla data di stesura della presente procedura il Responsabile Reclami Flowe è identificato nel Responsabile della *Perspective Banking Services & Controls*, in quanto in linea con il modello organizzativo di Flowe S.p.A. Società Benefit.

4.3 Outsourcer

4.3.1 Banca Mediolanum - Funzione Compliance

L'*outsourcer* Banca Mediolanum supporta Flowe, per il tramite della Funzione Compliance, nella attività di identificazione delle norme applicabili in materia di gestione dei reclami e nella misurazione e valutazione del loro impatto sulle procedure aziendali.

L'*outsourcer*, qualora il reclamo abbia rilevanza giuridica o richieda competenze normative specifiche, supporta il Team Claims & Customer Communication Legal Check nell'istruttoria e nella valutazione della segnalazione.

4.3.2 Banca Mediolanum - Funzione Antiriciclaggio

Nell'ambito del presente processo, l'*outsourcer* Banca Mediolanum, attraverso le unità organizzative della Funzione Antiriciclaggio, riceve da Flowe segnalazioni di eventuali operazioni sospette che dovessero emergere in seguito alla prevista attività di istruttoria del reclamo.

4.3.3 Banca Mediolanum - Divisione Affari Societari, Legale e Contenzioso

La Divisione Affari Societari, Legale e Contenzioso di Banca Mediolanum svolge in *outsourcing* l'attività di gestione degli adempimenti che coinvolgono la Società in attività di competenza legale, quali ad esempio atti di citazione, ricorsi, chiamata in causa di terzo, esposti, denunce/querele, chiamate del responsabile civile in sede penale, richieste di consulenza relative al trattamento di dati personali (privacy). Viene, inoltre, fornito supporto alle persone della Perspective Banking Services & Controls dedicate alla gestione dei reclami anche in relazione alle reportistiche periodiche richieste dalla Divisione stessa a Flowe.

4.3.4 Banca Mediolanum - Alternative Dispute Resolution (ADR)

L'*outsourcer* Banca Mediolanum, per il tramite di Alternative Dispute Resolution (ADR), supporta Flowe nella gestione ed evasione:

- dei ricorsi dei clienti proposti innanzi agli Organismi Stragiudiziali di Risoluzione delle Controversie (Arbitro Bancario Finanziario presso la Banca d'Italia), interfacciandosi con questi ultimi e predisponendo apposite memorie difensive, con l'ausilio, ove ritenuto necessario, delle unità organizzative di Flowe e/o delle Associazioni di categoria (Conciliatore Bancario);
- degli Esposti provenienti dalle Autorità di Vigilanza su sollecitazione dei Clienti ed in relazione ai reclami proposti da questi ultimi.

4.3.5 Mediolanum - Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria

Nell'ambito del presente processo, l'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria, esamina, in *outsourcing*, le doglianze che contravvengono o pregiudicano i principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela e, all'occorrenza, supporta Flowe S.p.A. Società Benefit al fine di mitigare i conseguenti rischi legali e reputazionali.

5. PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il processo di gestione dei reclami della clientela Flowe si compone dei seguenti due sottoprocessi:

- Gestione operativa dei reclami;

- Monitoraggio e rendicontazione dei reclami;

Per ognuno, di seguito è riportata una descrizione delle attività svolte dagli attori coinvolti, unitamente a:

- la descrizione del controllo effettuata;
- il tipo 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 Gestione dei reclami

Flowe ha adottato, conformemente alle disposizioni normative vigenti nell'ambito degli istituti di moneta elettronica, un processo strutturato e codificato per la gestione dei reclami della clientela, favorendo soluzioni basate sui principi di correttezza e trasparenza nei rapporti con il cliente.

5.2 Ricezione segnalazione

L'utente può presentare un reclamo attraverso l'invio di:

- una e-mail alla casella di posta elettronica reclami@flowe.com;
- una PEC alla casella di posta elettronica certificata reclami@pec.flowe.com;
- una raccomandata¹ all'indirizzo della Sede legale della Flowe S.p.a. SB, Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (Milano).

I dettagli relativi alle modalità di inoltro delle segnalazioni di reclamo sono comunicati al cliente attraverso un'apposita sezione in app, una pagina dedicata del sito istituzionale della Società ("Reclami") e nel Foglio Informativo del conto di pagamento Flowe; tuttavia, eventuali reclami pervenuti alle caselle di posta elettronica info@flowe.com, flowe@pec.flowe.com sono opportunamente inoltrate alle caselle dedicate di Flowe.

Qualora il reclamo pervenga alla casella reclami della Capogruppo Banca Mediolanum, al cliente, in risposta, sono comunicati i canali corretti mediante cui effettuare la segnalazione alla Società di riferimento.

Le chat e le mere richieste di informazioni non rientrano tra i canali ufficiali di Flowe per la ricezione delle doglianze, a meno che l'utente non palesi la volontà di attribuire valenza di reclamo alla conversazione intercorsa con l'operatore.

L'operatore del Team Claims & Customer Communication Legal Check, dopo aver valutato se sussistono le condizioni per considerare la segnalazione ricevuta come un reclamo, accerta che la segnalazione sia comprensiva delle informazioni necessarie ad essere considerata come "trattabile", ovvero:

- presenza dei dati anagrafici che consentano di identificare il soggetto reclamante;
- chiara indicazione riguardo il servizio oggetto del reclamo.

Qualora non siano presenti alcune informazioni utili alla presa in carico del reclamo (e queste non siano reperibili in autonomia attraverso l'interrogazione delle applicazioni aziendali), l'operatore richiede al proponente/reclamante, tramite e-mail, di aggiornare la comunicazione con tali dati. Nel caso in cui la richiesta non sia classificata come un reclamo (es.: richiesta di informazioni o

¹ I reclami ricevuti tramite l'invio di posta raccomandata sono smaterializzati (mediante scansione ottica) ed inoltrati tramite e-mail alla casella dedicata.

chiarimenti), l'operatore inoltra la comunicazione alla casella di posta elettronica info@flowe.com così che possa essere gestita opportunamente da parte del Team Customer interaction & social listening e informa il cliente che la sua segnalazione è stata valutata come richiesta informativa.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica presenza di elementi identificativi di un reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • esplicita volontà del cliente: l'oggetto e/o il testo della comunicazione contengono la chiara intenzione, da parte del cliente, di avanzare un reclamo nei confronti della Società; • il cliente lamenta un danno economico subito. Tale danno può essere esplicitamente quantificato dallo stesso reclamante oppure implicitamente richiamato nella comunicazione; • il cliente utilizza un linguaggio polemico e/o sarcastico e/o critico e/o arricchito con eventuale punteggiatura o grafia enfaticizzante e/o turpiloqui (es. !!!; !?; ???, uso delle "maiuscole" e del "grassetto"); • il cliente lamenta la mancanza di una funzionalità in App (assenza bonifico istantaneo; pagamento mediante F24); • il cliente lamenta un degrado del servizio o un livello di qualità inferiore alle sue aspettative (es.: lungaggine nelle attività di estinzione conto; ritardi nella ricezione carta); 	Manuale	Ad evento	Legalmail; Casella di posta elettronica MS Office 365

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<ul style="list-style-type: none"> la comunicazione proviene da uno studio legale. (es.: diffide, segnalazioni di reato/intimazione ad adempiere, recupero crediti). 			
<p>Verifica presenza elementi per considerare il reclamo come “trattabile”.</p> <p>L’operatore verifica che la comunicazione contenga i dati anagrafici necessari ad identificare il soggetto reclamante ed il servizio oggetto del reclamo.</p> <p>Laddove manchino alcune informazioni, contatta il proponente/reclamante (tramite e-mail) per richiederne l’integrazione.</p>	Manuale	Ad evento	Legalmail; Casella di posta elettronica MS Office 365 FanBase - Sezione “Contact”

5.3 Registrazione reclami

L’operatore del Team Claims & Customer Communication Legal Check procede, in conformità alla normativa vigente, con il censimento dei dati della segnalazione all’interno del “Registro Reclami”.

Alla data di stesura della presente procedura, ogni reclamo viene registrato con le seguenti informazioni (obbligatorie):

- data di ricezione e data di presa in carico della segnalazione;
- nome e cognome del reclamante e del proponente (ad esempio, l’avvocato del soggetto reclamante);
- tipologia del reclamo;
- categoria e sottocategoria del reclamo;
- trattabilità/non trattabilità del reclamo (cfr. paragrafo 5.2);
- status del reclamo;
- testo della doglianza;
- natura (economica o non economica) del danno subito dal cliente;
- importo del danno subito dal cliente (qualora identificato).

Il sistema, automaticamente, assegna:

- il numero identificativo del reclamo (tale numerazione viene assegnata ad ogni singola comunicazione presentata dal cliente e si azzera al 31/12 di ciascun anno solare);
- il numero identificativo della pratica (tale numerazione viene assegnata ai reclami/lamentele afferenti alla medesima doglianza e prosegue di anno solare in anno solare);
- la data scadenza di gestione del reclamo;
- il numero massimo di giorni, entro i quali deve essere gestito il reclamo.

Con riferimento alla categorizzazione, i reclami sono raggruppati nelle categorie identificate dalla Perspective Banking Services & Control sulla base della classificazione ABI ed in coerenza con

l'offerta della Società.

Qualora il soggetto reclamante sia un cliente Flowe, il reclamo è registrato sotto la sua posizione in FanBase; pertanto, la sezione relativa ai dati anagrafici viene compilata automaticamente dal sistema. Nel caso in cui il soggetto che avanza il reclamo non sia un cliente Flowe (es.: soggetto coinvolto in una frode agita da un cliente Flowe), l'operatore censisce la comunicazione in un data base creato ad hoc per raccogliere le segnalazioni provenienti dai non clienti.

Qualora a seguito di ricezione di un riscontro, il reclamante inoltri una nuova comunicazione, l'operatore procede con la riapertura del reclamo e la nuova segnalazione viene correlata al reclamo "padre".

Per le segnalazioni inoltrate alla casella di posta reclami@flowe.com l'operatore, sulla base dei contenuti della comunicazione e del soggetto reclamante (cliente o *prospect*), valuta se censire manualmente il reclamo all'interno dell'apposito registro oppure se attivare la funzionalità di censimento automatico dei dati. Tale funzionalità prevede l'invio della mail da parte dell'operatore, ad una casella mail tecnica dedicata. In sostanza, tramite un sistema di parole chiave viene creata la riga del registro contenente il testo del reclamo nonché alcuni dati obbligatori (esempio: data ricezione).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica tipologia reclamante. L'operatore verifica che il soggetto reclamante corrisponda ad un cliente Flowe così da censire il reclamo sotto la sua posizione. Negli altri casi (non cliente), censisce la comunicazione in apposito <i>data base</i> sopra richiamato	Manuale	Ad evento	FanBase- sezione "Registro Reclami" e "Registro Segnalazioni Non Clienti"
Verifica sollecito o riapertura di un reclamo già tracciato. Qualora la segnalazione non riguardi un nuovo reclamo ma un sollecito alla gestione di un reclamo già registrato o una comunicazione relativa ad un riscontro già fornito, l'operatore non censisce un nuovo reclamo ma associa la nuova istanza al reclamo "padre"	Manuale	Ad evento	FanBase- sezione "Registro Reclami"
Verifica reclamo "trattabile". In caso di richiesta di informazioni necessarie ad identificare il reclamante o l'oggetto del reclamo, se il soggetto non fornisce riscontro il reclamo viene esitato definitivamente come "Non trattabile". Al contrario, il reclamo viene registrato e gestito come da processo.	Manuale	Ad evento	FanBase- sezione "Registro Reclami"

5.4 Invio presa in carico

L'operatore del Team Claims & Customer Communication Legal Check, dopo aver verificato che la segnalazione ha gli estremi per poter essere classificata come reclamo, provvede ad inviare una comunicazione a titolo di presa in carico.

Tale comunicazione contiene l'indicazione della data di ricezione della doglianza e che la stessa verrà gestita come reclamo dal Team designato.

Qualora il reclamo pervenga sulla casella di posta elettronica certificata (reclami@pec.flowe.com), un operatore invierà manualmente la presa in carico al reclamante. Invece, nel caso in cui la doglianza venga ricevuta sulla casella di posta ordinaria (reclami@flowe.com), l'e-mail di presa in carico verrà inviata in modo automatico direttamente da FanBase. La comunicazione inviata di presa in carico del reclamo verrà successivamente archiviata nel Registro Reclami all'interno della posizione del reclamante.

5.5 Istruttoria reclamo

Comunicata al cliente la corretta ricezione del reclamo avanzato e la relativa "presa in carico", l'operatore del Team Claims & Customer Communication Legal Check avvia un'analisi puntuale della doglianza al fine di poterla evadere correttamente.

L'operatore, attraverso gli applicativi aziendali, recupera i dati e le informazioni necessarie a ricostruire l'evento segnalato dal cliente ed a istruire il reclamo. Qualora sia necessario effettuare delle ulteriori verifiche, attiva:

- i Team della *Perspective Banking Services & Controls* attraverso l'apertura di un'Activity in Fanbase o mediante l'invio di un'e-mail;
- gli operatori della *Perspective Augmented Intelligence*, attraverso la creazione di una "user story" o di un "bug" in Devops;
- il Team Customer Interaction & Social Listening o a mezzo chat o in un'apposita call giornaliera denominata "*Allineamento Happiness*" in cui si discutono le casistiche rilevanti e in cui ci si aggiorna sulle possibili momentanee anomalie tecniche;
- gli eventuali *outsourcer* coinvolti nella segnalazione (es.: SIA, Infocert, Banca Mediolanum), attraverso la predisposizione ed inoltro di una e-mail dedicata.
Per esempio, per tutti i reclami aventi ad oggetto la normativa sulla privacy, sarà prontamente interessato l'Ufficio Privacy della Capogruppo, che presterà consulenza al fine di riscontrare il reclamante.

Tutte le evidenze emerse dalle attività di raccolta dati ed analisi di ogni reclamo trattato sono riportate all'interno del documento di istruttoria, archiviato all'interno del registro reclami, in formato PDF (e quindi non modificabile) in modo chiaro, completo e univoco.

La Società si impegna a fornire riscontro scritto al proponente nel più breve tempo possibile e comunque entro i termini previsti dalla regolamentazione applicabile (avendo a riferimento la data in cui il reclamo è ricevuto dalla Società), nel dettaglio:

1. 15 giornate operative se si tratta di reclami attinenti ai servizi di pagamento, in conformità con quanto recepito dal D.lgs. n. 218/2017, sulla base delle disposizioni previste nella Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo e Del Consiglio - Payment Service Directive 2 (PSD2), con un massimo di 35 giornate operative, in casi eccezionali e per motivi indipendenti dalla volontà della Società quale prestatrice del servizio di pagamento stesso. In tale ultimo caso la Banking Services & Controls invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva;

2. 30 giorni di calendario se si tratta di reclami, manifestazione di disagio o contestazione sull'operato della IMEL, espressa in forma scritta che coinvolga l'aspetto di trattamento dati personali legati al Regolamento Europeo n. 2016/679, estendibili fino a 90 giorni di calendario in casi di particolare complessità. In tali ipotesi il titolare deve comunque dare un riscontro all'interessato entro un mese dalla richiesta, specificando di volersi avvalere dell'estensione di cui sopra (art. 12, comma 3);
3. 10 giornate operative in conformità con quanto recepito dal D.lgs. n. 218/2017, sulla base delle disposizioni previste nella Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo e Del Consiglio - Payment Service Directive 2 (PSD2), se si tratta di reclami relativi a richieste di rimborso per operazioni programmate di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (SDD).

Durante tutta la fase di analisi, quindi, l'operatore monitora la tempistica di gestione; cinque (5) giorni prima della data di scadenza del reclamo, se il reclamo non è stato ancora chiuso, il sistema FanBase attiva, automaticamente un sistema di alerting.

In particolare, l'operatore che ha censito il reclamo riceve alla propria casella di posta elettronica una notifica, che gli ricorda l'imminente scadenza del reclamo. L'e-mail di notifica, che viene inviata giornalmente all'operatore fino alla chiusura del reclamo, contiene un link per accedere allo stesso.

Qualora, per i servizi di pagamento, in situazioni eccezionali, l'intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative².

L'interlocutoria verrà archiviata nel Registro Reclami all'interno della posizione del reclamante.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifiche sui contenuti della doglianza.</p> <p>L'operatore verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • che le informazioni presenti negli applicativi aziendali permettano di ricostruire l'evento segnalato dal cliente e di istruire il reclamo; • se il cliente ha già contattato la Società attraverso altri canali (chat) o e-mail alla casella info@flowe.com. In caso positivo, recupera i testi delle conversazioni intervenute; • la necessità di effettuare delle ulteriori verifiche ingaggiando gli altri attori coinvolti (Operations, Augmented Intelligence, Outsourcer). 	Manuale	Ad evento	Power App; Outlook; T24; Gui; Devops; Sprinklr

² A titolo di esempio, non esaustivo una casistica "eccezionale" per la quale può essere necessario prorogare le tempistiche di evasione della segnalazione del cliente è rappresentata dai reclami aventi per oggetto i servizi di pagamento (es.: SCT) e riguardanti anomalie tecniche non imputabili ai sistemi informatici della Società (o dei suoi outsourcers). Un'ulteriore situazione eccezionale non imputabile alla Società, al ricorrere della quale è possibile rispondere oltre il termine delle 15 giornate lavorative, non superiori a 35 giornate lavorative, potrebbe essere riconducibile ad altra Società/Istituto con i quali Flowe ha necessità di interfacciarsi, come ad esempio un pagamento Paypal.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica data scadenza reclamo Cinque (5) giorni prima della data di scadenza del reclamo, se il reclamo non è stato ancora chiuso, il sistema FanBase attiva automaticamente un sistema di <i>alerting</i>. L'operatore che ha censito il reclamo riceve, alla propria casella di posta elettronica, una notifica che ricorda che il reclamo è in scadenza; la notifica contiene anche il <i>link</i> per accedere ai dati del reclamo e viene inviata giornalmente fino a chiusura del reclamo. Altro strumento in uso al fine di monitorare le scadenze dei reclami è un file consultato giornalmente in cui si evidenziamo manualmente i reclami prioritari.</p>	Automatico	Giornaliero	FanBase- sezione 'Registro Reclami'

Se il reclamo afferisce a un presunto caso di frode subito dal cliente, l'operatore fornisce in maniera tempestiva all'utente le indicazioni necessarie affinché possa mettere in sicurezza il device e/o gli strumenti di pagamento; per le attività ed i controlli attuati in tale casistica, si rimanda alle Procedure Operative "*Monitoraggio e gestione delle frodi subite dalla clientela (Ambito monetica)*" e Procedure Operative "*Monitoraggio e gestione delle frodi subite dalla clientela (Ambito pagamenti)*".

Qualora, dall'esecuzione delle attività di istruttoria, emergessero elementi di anomalia (es. gestioni anomale del conto di pagamento, possibile utilizzo di documentazione identificativa falsa, operazioni contestate, etc...) tali da configurare una potenziale operazione sospetta, l'operatore valuta l'adempimento agli obblighi di collaborazione attiva avviando le opportune procedure segnaletiche previste (cfr. Regolamento del processo di segnalazione di operazioni sospette) nei confronti della Funzione Antiriciclaggio della Capogruppo, ai sensi della normativa tempo per tempo vigente confrontandosi, nel caso, con il Team Account Monitoring and Fraud Management.

5.6 Valutazione ed esito reclamo

A seguito delle indagini svolte, l'operatore del Team Claims & Customer Communication Legal Check evade il reclamo sull'apposito Registro, come "Accolto" o "Non Accolto". In caso di reclamo "Accolto", qualora ne ricorrano le condizioni, è possibile valutare l'opportunità di ristorare il cliente.

La decisione finale sull'esito del reclamo, volto a determinarne il respinto o l'accoglimento delle richieste avanzate dal cliente, è in carico al Responsabile della Perspective Banking Services & Controls.

In tal caso, l'operatore che ha gestito il reclamo fornisce al Team Operations dell'*outsourcer* Banca Mediolanum, tramite l'apertura di un'Activity su FanBase, tutte le informazioni necessarie per dare seguito alle richieste del cliente (es.: nome, cognome, importo, causale).

All'occorrenza, nell'ipotesi di particolare complessità o atipicità della questione trattata, il Team

Claims & Customer Communication Legal Check, prima di evadere il reclamo, può richiedere supporto al Settore Contenzioso, ADR e Reclami di Banca Mediolanum.

Il Registro Reclami viene, quindi, aggiornato includendo tutte le informazioni raccolte nel corso della valutazione svolta, compresi eventuali allegati, il relativo esito e l'eventuale perdita per Flowe dovuta al riconoscimento al cliente delle sue doglianze.

Il Team Claims & Customer Communication Legal Check richiede il supporto del Settore Contenzioso, ADR e Reclami di Banca Mediolanum per l'eventuale valutazione in ordine all'attivazione di un'azione giudiziaria nei confronti di soggetti terzi qualora ciò si renda necessario per l'eventuale recupero di somme corrisposte ai reclamanti.

5.7 Comunicazione al cliente

L'operatore del Team Claims & Customer Communication Legal Check, conclusa la valutazione del reclamo e provveduto all'eventuale rimborso, informa il cliente fornendo un riscontro scritto mediante il medesimo canale di comunicazione utilizzato dal proponente.

Tale comunicazione contiene, oltre all'esito, le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative messe in atto volte a risolvere la manifestazione di insoddisfazione legata al servizio erogato da Flowe. Laddove i reclami ricevuti abbiano presupposto il riconoscimento di un rimborso, viene riportata anche questa informazione;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o ricorrere ad altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

5.8 Comitato Reclami Flowe

Al fine di analizzare ed eventualmente correggere con tempestività le criticità riscontrate nell'ambito dell'analisi dei reclami, il Team Claims & Customer Communication Legal Check convoca trimestralmente un'apposita Commissione formata dai leader delle *Perspective* della Società, le Funzioni di Controllo della Capogruppo, gli *outsourcer* di Banca Mediolanum e, all'occorrenza, i membri dei Team di Flowe.

6. GESTIONE EVENTUALI RICORSI

Eventuali Ricorsi proposti dai Clienti innanzi agli Organismi Stragiudiziali di Risoluzione delle Controversie, sono gestiti dall'ufficio Alternative Dispute Resolution (ADR) della Divisione Affari Societari, Legale e Contenzioso di Banca Mediolanum, in qualità di *outsourcer*.

L'Ufficio ADR, successivamente al pervenimento del ricorso, provvede a:

- segnalare le richieste delle Autorità al Team Claims & Customer Communication Legal Check Flowe e monitorare l'evasione delle stesse entro il termine previsto dalla normativa di settore;
- registrare la relativa controversia sul sito del Conciliatore Bancario, abf.conciliatorebancario.it, utilizzando l'apposita piattaforma web;
- registrare il ricorso su apposito file gestionale Excel interno;
- richiedere al Team Claims & Customer Communication Legal Check copia di tutta l'istruttoria utile alla gestione del ricorso ivi compresa quella già acquisita dal citato Team in fase di reclamo;
- inserire sulla piattaforma del Conciliatore Bancario le controdeduzioni dell'intermediario unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso;
- redigere, laddove necessario, eventuali controrepliche;
- sottoporre, nell'ipotesi in cui si ritenesse necessaria una definizione bonaria della vertenza, tale valutazione al Team Claims & Customer Communication Legal Check;
- esaminare il provvedimento dell'Arbitro, fornendo apposita informativa a Flowe S.p.A.;
- curare, nell'ipotesi di provvedimento negativo, i necessari incombenzi ivi compresi quelli di

- carattere economico;
- elaborare reportistiche/statistiche.

Il Team Claims & Customer Communication Legal Check, invece, è chiamato a:

- verificare la presenza di un reclamo e, qualora sia presente, aggiornare il registro;
- disporre il riesame della pratica;
- inviare, via e - mail, all'ufficio Alternative Dispute Resolution (ADR) il fascicolo contenente: l'istruttoria, la lamentela del cliente, la risposta già fornita e eventuali altri allegati;
- ottemperare alla richiesta di eventuali integrazioni da parte di Alternative Dispute Resolution (ADR), interpellando all'occorrenza altri Team coinvolti;
- monitorare lo stato di avanzamento di raccolta delle integrazioni e sollecitare eventuali contributi mancanti per garantire il corretto rispetto della scadenza definita da Alternative Dispute Resolution (ADR);
- assumere determinazioni in ordine all'opportunità o meno di addivenire alla definizione stragiudiziale della controversia, sentito il parere di ADR;
- aggiornare il registro reclami, archiviando la nuova documentazione.

7. GESTIONE EVENTUALI ESPOSTI

Eventuali Esposti dei Clienti innanzi alle Autorità di Vigilanza, sono gestiti dall'ufficio Alternative Dispute Resolution (ADR) della Divisione Affari Societari, Legale e Contenzioso di Banca Mediolanum, in qualità di *outsourcer*.

In particolare, l'ufficio Alternative Dispute Resolution (ADR) è chiamata:

- a segnalare le richieste delle Autorità al Team Claims & Customer Communication Legal Check Flowe;
- a registrare le richieste dell'Autorità nel file gestionale Excel interno;
- a richiedere al Team Claims & Customer Communication Legal Check tutta l'istruttoria necessaria per la migliore gestione dell'Esposto;
- ad inoltrare il riscontro elaborato mediante creazione di accompagnatoria alle preposte Autorità.

Il Team Claims & Customer Communication Legal Check, invece, è chiamato a:

- verificare la presenza di un reclamo e, se presente, aggiornare il registro; se assente, censire una nuova pratica all'interno dello stesso;
- se presente un reclamo già evaso, inviare all'ufficio Alternative Dispute Resolution (ADR) il fascicolo contenente: l'istruttoria, la lamentela del cliente, la risposta già fornita e eventuali altri allegati;
- se non presente un reclamo, redigere l'istruttoria e una bozza di risposta da inviare a Alternative Dispute Resolution (ADR);
- ottemperare alla richiesta di eventuali integrazioni da parte di Alternative Dispute Resolution (ADR), interpellando all'occorrenza altri Team coinvolti;
- monitorare lo stato di avanzamento di raccolta delle integrazioni e sollecitare eventuali contributi mancanti per garantire il corretto rispetto della scadenza definita da Alternative Dispute Resolution (ADR);
- aggiornare il registro reclami, archiviando la nuova documentazione.

8. MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE DEI RECLAMI

Il processo di gestione dei reclami è finalizzato non solo ad adempiere alle disposizioni normative vigenti, ma anche a trarre importanti informazioni per il miglioramento continuo dei processi aziendali e dei servizi prestati ai clienti. Un adeguato presidio di tale processo rappresenta un

elemento essenziale per il miglioramento delle attività e dei servizi offerti, nonché della relazione tra il cliente e la Società.

Si specifica che una volta completata l'istruttoria della doglianza, l'operatore del Team Claims & Customer Communication Legal Check, che ha preso in carico il reclamo, redige la sezione relativa alla fondatezza/non fondatezza e tale sezione viene, poi, rivista con un altro operatore al fine di effettuare un controllo four eyes.

Inoltre, il referente del Team Claims & Customer Communication Legal Check verifica la coerenza dell'esito del reclamo confrontandola anche con la bozza di risposta da fornire all'utente e questo controllo viene tracciato all'interno della FanBase.

Infine, il Team Claims & Customer Communication Legal Check dispone di dashboard di PowerBI attraverso le quali, mediante delle viste ed aggregazioni dedicate, è possibile monitorare l'andamento dei reclami ricevuti ed estrarre i dati necessari alle opportune analisi ed azioni di miglioramento da intraprendere.

Tali dashboard sono accessibili anche alle Funzioni di Controllo della Società.

8.1 Relazione sui Reclami

Periodicamente, il Team Claims & Customer Communication Legal Check produce un documento denominato "Relazione sui Reclami"; tale documento contiene una sintesi della situazione complessiva dei reclami ricevuti e le misure correttive adottate dalla Società.

Nella relazione sono riportati sia i volumi dei reclami ricevuti nell'anno appena concluso (con la specifica di quelli fondati e non fondati e l'impatto economico riveniente dai rimborsi erogati alla clientela) sia informazioni di carattere qualitativo relativo ai principali processi, prodotti e servizi oggetto di particolare o frequente lamentela, le soluzioni organizzative adottate e gli eventuali interventi correttivi introdotti. Qualora registrate, la relazione illustra anche eventuali controversie pendenti innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario o all'Autorità Giudiziaria.

La relazione sui reclami viene inviata annualmente alla Funzione Compliance dell'*outsourcer* Banca Mediolanum che, dopo averne verificato i contenuti, inserisce un estratto all'interno della propria relazione di Funzione.

Semestralmente il Responsabile Reclami informa il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale in merito all'andamento e tipologia dei reclami ricevuti. Inoltre, annualmente redige e pubblica sul sito istituzionale della Società un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

8.2 Allegato 1 - Sintesi flussi informativi inerenti i reclami

UNITÀ CHE PRODUCE ED INVIA IL FLUSSO INFORMATIVO	UNITÀ CHE RICEVE IL FLUSSO INFORMATIVO	CONTENUTI	FREQUENZA
Team Claims & Customer Communication Legal Check	Unità organizzativa Flowe owner del processo o del prodotto/servizio oggetto di reclamo	Evidenze di malfunzionamento o anomalie relativi a processi o prodotti/servizi	Ad evento

Team Claims & Customer Communication Legal Check	Funzione Compliance - Banca Mediolanum (in qualità di <i>outsourcer</i>)	<i>Key Compliance Indicators</i> (c.d. KCI) relativi ai reclami ricevuti	Mensile
Team Claims & Customer Communication Legal Check	Compliance Risk Management	Estratto registro dei reclami	Mensile
Team Claims & Customer Communication Legal Check	Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria	Estratto registro dei reclami	Trimestrale
Team Claims & Customer Communication Legal Check	Ufficio Reclami - Banca Mediolanum (in qualità di Capogruppo)	Report sui reclami ricevuti Sintesi andamento dei reclami ricevuti	Trimestrale
Team Claims & Customer Communication Legal Check	Funzione Compliance - Banca Mediolanum (in qualità di <i>outsourcer</i>)	Relazione sui Reclami	Annualmente
Responsabile Reclami	Consiglio di Amministrazione Collegio Sindacale	Relazione sui Reclami	Semestralmente
Funzione Compliance	Banca d'Italia	Estratto della Relazione sui Reclami (inoltrata nell'ambito dell'informativa periodica verso l'Autorità di Vigilanza in merito alle attività svolte ed ai risultati emersi)	Annualmente

9. NORMATIVA

9.1 Normativa interna

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

“Policy di Gestione dei reclami”.

9.2 Normativa esterna

- Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia - Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385;
- D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, “*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”.

- Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari - Arbitro Bancario Finanziario - Banca d'Italia - Supplemento Ordinario n. 40 alla G.U. n. 49 del 1° marzo 2010;
- Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti - Provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modifiche;
- D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche e integrazioni: “*Codice in materia di protezione dei dati personali*”;
- Regolamento Europeo n. 2016/679 in materia di protezione dei dati personali;
- Direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2) per le misure di sicurezza per i rischi operativi e di sicurezza dei servizi di pagamento e successive modifiche.