



Policy di Trasparenza dei Servizi Bancari e Finanziari

Consiglio di Amministrazione di Flowe S.p.A. del 12 dicembre 2023

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	4
1.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	4
1.2 AMBITO DEL DOCUMENTO.....	4
2. ASPETTI GENERALI	6
2.1 PERIMETRO DI APPLICAZIONE	6
2.2 RESPONSABILITÀ DEL DOCUMENTO	6
3. DEFINIZIONI.....	6
4. GLI ATTORI COINVOLTI.....	6
4.1 CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	6
4.2 Amministratore delegato	7
4.3 Perspective t Business acceleration	7
4.4 Perspective Banking Services e Controls	8
4.5 Team Operations Flowe	8
4.6 Perspective digital product.....	9
4.7 Perspective Augmented Intelligence.....	9
4.8 Organization and Business Continuity	9
4.9 Ufficio gestione Trasparenza Bancaria della capogruppo.....	9
4.10 Ufficio Consulenza legale e contrattualistica generale della capogruppo	10
4.11 Compliance della capogruppo	10
4.12 Funzione Internal Audit della Capogruppo.....	11
4.13 FUNZIONE RISK MANAGEMENT	11
4.14 Settore Formazione Risorse Rete.....	11
5. I PRINCIPI IN TEMA DI “Trasparenza”	12
5.1 Perimetro di applicazione	12
5.2 Requisiti Organizzativi	12
6. obblighi informativi	13
6.1 Guide pratiche	13
6.2 Documento informativo sulle spese (FID).....	13
6.3 Fogli Informativi	14
6.4 Copia del Contratto.....	14
6.5 Documento di sintesi	14
6.6 Relazione di impatto	14
7. Prodotti in ambito	16
8. Processo in ambito.....	16
8.1 Creazione e/o modifica di prodotti e servizi in ambito.....	17
8.1.1 Predisposizione e/o modifica del materiale precontrattuale e contrattuale	17
8.1.2 Annunci Pubblicitari	18
8.2 Commercializzazione dei prodotti e servizi in ambito	18
8.2.1 Indicatori dei Costi Complessivi	19
8.3 Comunicazione alla clientela	19
8.3.1 Comunicazione periodica alla clientela	19

8.3.2 Comunicazione di “Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali”	20
8.3.3 Documentazione relativa a singole operazioni.....	20
8.4 Commissioni e spese.....	21
8.5 Trattazione dei reclami	21
8.6 recesso del contratto e portabilità	21
8.6.1 Recesso	21
8.6.2 Portabilità.....	22
8.7 Formazione del personale	22
8.8 Processi di controllo.....	23
9. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	23
10. normativa interna di riferimento	24

1. PREMESSA

Il presente documento definisce i principi in tema di Trasparenza adottati da Flowe Società Benefit (nel seguito anche Flowe, la Imel o la Società) al fine non solo di prevenire sanzioni e misure accessorie amministrative derivanti dalle violazioni degli stessi, ma anche di garantire un trattamento equo e diligente dei clienti, promuovendo una migliore comprensione, da parte degli stessi, dei prodotti e dei servizi offerti dalla Società.

1.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

La disciplina sulla Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari mira ad assicurare ai clienti un'informazione corretta, chiara ed esauriente che agevoli la comprensione delle caratteristiche, dei rischi e dei costi dei prodotti offerti e ne consenta la facile confrontabilità con altre offerte. Le informazioni previste ai sensi di tale Disciplina sono rese alla Clientela in modo corretto, chiaro ed esauriente nonché adeguato alla forma di comunicazione utilizzata e alle caratteristiche dei servizi e della Clientela. In applicazione del principio di proporzionalità, la disciplina si articola secondo modalità differenziate in relazione alle esigenze delle diverse fasce di Clientela e alle caratteristiche dei servizi. Le previsioni in materia definiscono standard minimi e generali di redazione dei documenti informativi e contrattuali predisposti per la Clientela (struttura dei documenti, informazioni essenziali da fornire, scelte lessicali, standardizzazione di alcune tipologie di contratti più diffusi), le caratteristiche degli strumenti di pubblicità introducono per gli intermediari bancari e finanziari, inclusi gli Istituti di Pagamento e gli Istituti di Moneta Elettronica, obblighi di natura organizzativa e di controllo per il rispetto della disciplina. L'insieme delle regole che compongono la disciplina della Trasparenza si sostanzia per Flowe, oltretutto nell'obbligo di definire documenti e informative chiari e comprensibili, nel dovere di assistenza verso la propria clientela, al fine di riequilibrare le asimmetrie informative e di posizione delle parti del rapporto contrattuale. Il rispetto di tali regole apporta benefici al singolo cliente, favorisce la consapevolezza del cliente consentendogli di effettuare scelte più ponderate e coerenti con le sue esigenze finanziarie, attenua i rischi legali e di reputazione e concorre alla sana e prudente gestione dell'intermediario. Le disposizioni in materia di Trasparenza, riportate al capitolo Normativa di riferimento, si applicano — salva diversa previsione — a tutte le operazioni e a tutti i servizi disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. aventi natura bancaria offerti dagli istituti, anche mediante "tecniche di comunicazione a distanza". Tali disposizioni si applicano alla Società in relazione ai servizi di pagamento. La disciplina sulla Trasparenza si affianca alle fonti normative proprie di altri comparti dell'ordinamento e che regolano la materia della Trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti della clientela, quali ad esempio, quelle relative alla legge di stabilità del 2016 in quanto Flowe è registrata come Società Benefit, prevedendo ulteriori requisiti informativi atti ad aumentare la trasparenza delle comunicazioni dell'IMEL o alle previsioni contenute nel Codice del Consumo.

In tale contesto, la presente Policy (nel seguito, anche la "Policy" o il "Documento") ha in particolare l'obiettivo di:

- inquadrare i principi e le regole di comportamento per assicurare l'adempimento sostanziale, oltre che formale, delle previsioni applicabili;
- fornire le linee guida per l'adempimento operativo degli obblighi normativi e regolamentari e delle disposizioni interne previste dalla Società;
- definire ruoli e responsabilità delle principali strutture aziendali coinvolte nelle attività di applicazione della disciplina sulla Trasparenza, i flussi informativi tra gli attori e il Consiglio di Amministrazione, la responsabilità del Documento, l'ambito di applicazione ed i destinatari della Policy medesima.

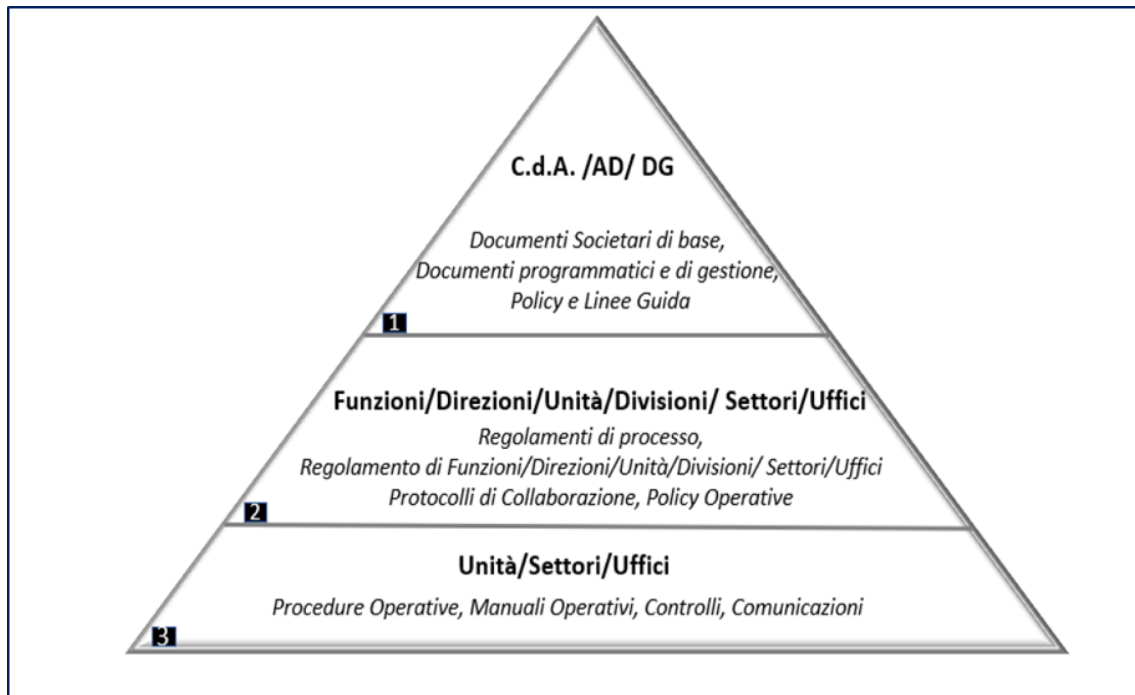
1.2 AMBITO DEL DOCUMENTO

I principi richiamati nella presente Policy trovano attuazione nei regolamenti di processo, nei quali saranno meglio declinati i compiti, le attività operative e di controllo, alla base del rispetto degli

adempimenti relativi alle normative.

Con riferimento alla “Policy di Conglomerato sulle modalità di redazione, aggiornamento, approvazione e diffusione della Normativa Interna”, il presente documento si colloca al primo livello (di vertice) della piramide documentale richiamata nello schema seguente.

Modello della normativa interna di riferimento



2. ASPETTI GENERALI

2.1 PERIMETRO DI APPLICAZIONE

Le disposizioni di Trasparenza oggetto della presente Policy si applicano ai prodotti bancari e finanziari in ogni fase del rapporto tra Flowe e Cliente: la fase precontrattuale, quella cioè che precede la sottoscrizione del contratto (documenti precontrattuali, diffusione di indicatori dei costi complessivi, prevenzione del contenzioso attraverso presidi organizzativi), la fase di stipula del contratto (Documento di Sintesi, forma dei contratti) e quella post-contrattuale, ossia quella dell'esecuzione della relazione tra intermediari e clienti (comunicazioni periodiche, gestione della relazione).

2.2 RESPONSABILITÀ DEL DOCUMENTO

Il presente documento è approvato dal Consiglio di Amministrazione di Flowe S.p.A.

La predisposizione e l'aggiornamento sono di responsabilità dell'Unità Tutela della Clientela in outsourcing presso Banca Mediolanum.

L'aggiornamento è effettuato a fronte di esigenze specifiche di variazione del documento che potrebbero ad esempio rivenire dall'evoluzione del contesto normativo di riferimento, ovvero del perimetro di offerta della Società o dell'assetto organizzativo.

3. DEFINIZIONI

Ai fini della presente Policy si intende per:

Perspective: Unità Organizzative di Flowe.

4. GLI ATTORI COINVOLTI

Nel prosieguo del presente paragrafo sono richiamati i principali attori a vario titolo coinvolti nell'ambito della presente Policy, descrivendone i rispettivi ruoli e responsabilità.

4.1 CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità di definire i principi cui la Società 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:

- deliberare la presente Policy e relative revisioni;
- 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 anche avvalendosi delle relazioni predisposte dalle Funzioni aziendali.

4.2 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.

4.3 PERSPECTIVE T 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 ai 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.

4.4 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.

4.5 TEAM OPERATIONS 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 conto 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).

4.6 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.

4.7 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 alla Perspective Augmented Intelligence al fine di provvedere all'invio della documentazione alla clientela.

4.8 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.

4.9 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.

4.10 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'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria al fine della relativa predisposizione e per garantirne inoltre la chiarezza, trasparenza e comprensibilità nonché coerenza con i contenuti del contratto.

4.11 COMPLIANCE DELLA CAPOGRUPPO

La Funzione Compliance, per gli ambiti di competenza, in virtù del contratto di esternalizzazione 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 Operations 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.

4.12 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.

4.13 FUNZIONE RISK MANAGEMENT

La Funzione Risk Management analizza, attraverso una valutazione qualitativa, la "risk exposure" con particolare attenzione agli impatti derivanti dall'applicazione della normativa di Trasparenza.

4.14 SETTORE FORMAZIONE RISORSE RETE

Il Settore Formazione Risorse Umane, all'interno della Direzione Risorse Umane, si occupa, 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 Società.

5. I PRINCIPI IN TEMA DI “TRASPARENZA”

L'IMEL, come le altre società del Gruppo Mediolanum, ispira la propria attività a principi di rispetto sostanziale e formale della disciplina della Trasparenza, di regolarità nella gestione e di chiarezza nell'informazione. La Trasparenza è da sempre un valore del Gruppo, che guida il comportamento dei suoi dipendenti nell'interazione con i clienti. L'attenzione è rivolta in particolare al conseguimento sostanziale, oltre che formale, della tutela del Cliente, attraverso la piena osservanza delle previsioni di dettaglio e l'attuazione delle prescrizioni di carattere generale previste dall'impianto regolamentare. Nello specifico la Società, nella realizzazione degli strumenti di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari, mira a coniugare quanto più possibile:

- facilità di accesso alla documentazione;
- completezza delle informazioni;
- semplicità lessicale e sintattica;
- chiarezza grafica;
- comparabilità dell'offerta.

Anche le procedure e i controlli interni in materia di Trasparenza mirano a creare e mantenere una sostanziale tensione organizzativa verso la tutela del Consumatore. La disciplina di Trasparenza nel Gruppo trova piena corresponsione tra i requisiti comportamentali nella relazione con il Cliente e quanto descritto nel “Codice Etico” di Flowe.

Il Codice Etico descrive gli obblighi generali di diligenza, correttezza e lealtà, che definiscono i principi su cui si fondano i rapporti con i Clienti, prevedendo in particolare che “la trasparenza verso i Consumatori si basa su azioni concrete: facilitazione nella comprensione delle caratteristiche dei prodotti e della documentazione, chiarezza nello sciogliere dubbi, comunicazioni chiare, tempestive e complete attraverso tutti i canali informativi, costituiscono corollari fondamentali del principio della trasparenza”.

Flowe promuove assiduamente la condotta etica dei propri collaboratori, stabilendo appositi canali informativi, progetti di formazione e aggiornamento al proprio interno. Cura, altresì, all'atto dell'instaurazione di qualsiasi rapporto professionale con soggetti e consulenti esterni, che costoro ricevano adeguata informativa e conoscenza dell'impostazione etica seguita dalla medesima.

5.1 PERIMETRO DI APPLICAZIONE

Le disposizioni di Trasparenza oggetto della presente Policy si applicano all'offerta di prodotti erogati da Flowe quali conti di pagamento, strumenti di pagamento e in ogni fase del rapporto tra l'istituto e il Cliente (in qualità di Utente dei Servizi di Pagamento): la fase precontrattuale, quella cioè che precede la sottoscrizione del contratto, la fase di stipula del contratto e quella post contrattuale, ossia la relazione tra Flowe e il Cliente (documentazione periodica, gestione del contenzioso).

5.2 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.

I requisiti organizzativi in questione consistono in normative interne, specifici processi o procedure, tra i quali è data particolare rilevanza alla formazione del personale a contatto con il Cliente, ai sistemi di controllo e ad ogni altro accorgimento utile ad assicurare la piena applicazione delle norme a tutela dei clienti.

La Società, nell'adottare le misure in esame, garantisce che le stesse siano:

- ispirate a principi di proporzionalità, avendo riguardo alla natura, alla dimensione e alla complessità dell'operatività della Società, alla rischiosità dei prodotti, alle tecniche di commercializzazione impiegate e alle diverse tipologie di Clienti; adeguatamente formalizzate;
- periodicamente valutate, per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate. In tali verifiche è coinvolta la Funzione di Compliance, che svolge gli opportuni accertamenti e riferisce agli organi aziendali con periodicità almeno annuale e, comunque, ogni volta che siano state accertate gravi carenze.

A tal proposito, considerato l'ampio perimetro di applicazione della disciplina di Trasparenza e degli attori a vario titolo coinvolti, Flowe ha costituito una specifica Unità Organizzativa dedicata al governo delle attività svolte dai diversi attori, alla quale Flowe ha esternalizzato tali attività.

6. OBBLIGHI INFORMATIVI

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 prevede che siano predisposti i seguenti principali strumenti di trasparenza.

Il principio fondamentale su cui la predetta disciplina si basa è che la documentazione fornita al Cliente deve illustrare in maniera chiara e completa le caratteristiche, i rischi e i costi dei prodotti e dei servizi.

6.1 GUIDE PRATICHE

Sul sito internet di Flowe sono pubblicate le guide della Banca d'Italia che, attraverso un linguaggio semplice e chiaro, hanno l'obiettivo di permettere ai cittadini di capire le caratteristiche di alcuni prodotti ad ampia diffusione, per favorire scelte consapevoli e informate attraverso il confronto tra le diverse offerte presenti sul mercato. Ad esse è fatto rinvio nei Fogli Informativi, o altro documento analogo, del prodotto cui esse si riferiscono. Indicazioni utili per presentare un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario sono invece messe a disposizione della Clientela, attraverso la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario.

6.2 DOCUMENTO INFORMATIVO SULLE SPESE (FID)

In relazione ai conti di pagamento è messo a disposizione della Clientela un documento denominato “Documento informativo sulle spese”, che riporta le informazioni sulle spese che il Consumatore è tenuto a pagare per l'uso dei servizi collegati al conto di pagamento più rappresentativi a livello nazionale. Viene così facilitato il Consumatore nel raffronto delle

spese con quelle di altri conti offerti anche da altri intermediari.

6.3 FOGLI INFORMATIVI

I Fogli Informativi sono messi a disposizione della Clientela e contengono informazioni sulla Società, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dell'operazione o del servizio offerto, in coerenza con il contenuto dei contratti, e devono essere datati e tempestivamente aggiornati.

6.4 COPIA DEL CONTRATTO

Il Cliente, prima della conclusione del contratto, può richiedere una copia completa del testo contrattuale, idonea per la stipula, oppure del solo Documento di Sintesi. La consegna deve avvenire entro tempi congrui rispetto alla richiesta ed è sempre gratuita. Il diritto del Cliente ad ottenere copia del testo contrattuale o del solo "Documento di Sintesi" non può essere sottoposto a termini o condizioni.

La consegna di tali documenti è gratuita e non impegna le parti alla stipula del contratto. In caso di modifica delle condizioni contrattuali indicate nella copia consegnata al Cliente, Flowe, prima della conclusione del contratto, ne informa il Cliente stesso e, su richiesta di quest'ultimo, gli consegna una copia completa del nuovo testo contrattuale idonea per la stipula ovvero una nuova copia del Documento di Sintesi.

6.5 DOCUMENTO DI SINTESI

Ai contratti è unito un "Documento di Sintesi", che riporta in maniera personalizzata, secondo quanto previsto dal contratto, le condizioni economiche pubblicizzate nel Foglio Informativo relativo allo specifico tipo di operazione o servizio. Il Documento di Sintesi costituisce il frontespizio del contratto e, in presenza di un accordo delle parti, può costituirne parte integrante.

6.6 RELAZIONE DI IMPATTO

In conseguenza alla registrazione di Flowe come Società Benefit, l'IMEL, in conformità con quanto stabilito dalle disposizioni della Legge del 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di stabilità 2016), art. 1, commi 376 – 384, è in aggiunta tenuta a redigere annualmente una relazione concernente il perseguimento del beneficio comune, denominata Relazione di impatto, da allegare al bilancio societario e pubblicare sul sito aziendale.

Tale relazione deve includere:

- la descrizione degli obiettivi specifici, delle modalità e delle azioni attuati dagli amministratori per il perseguimento delle finalità di beneficio comune e delle eventuali circostanze che lo hanno impedito o rallentato;
- la valutazione dell'impatto generato che:
 - utilizzi lo standard di valutazione esterno con le seguenti caratteristiche:
 - esauriente e articolato nel valutare l'impatto della società e delle sue azioni nel perseguire la finalità di beneficio comune nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interesse;

- sviluppato da un ente che non è controllato dalla società benefit o collegato con la stessa;

- credibile perché sviluppato da un ente che:

- ha accesso alle competenze necessarie per valutare l'impatto sociale e ambientale delle attività di una società nel suo complesso;

- utilizza un approccio scientifico e multidisciplinare per sviluppare lo standard, prevedendo eventualmente anche un periodo di consultazione pubblica;

- trasparente perché le informazioni che lo riguardano sono rese pubbliche, in particolare:

- i criteri utilizzati per la misurazione dell'impatto sociale e ambientale delle attività di una società nel suo complesso;

- le ponderazioni utilizzate per i diversi criteri previsti per la misurazione;

- l'identità degli amministratori e l'organo di governo dell'ente che ha sviluppato e gestisce lo standard di valutazione;

- il processo attraverso il quale vengono effettuate modifiche e aggiornamenti allo standard;

- un resoconto delle entrate e delle fonti di sostegno finanziario dell'ente per escludere eventuali conflitti di interesse.

- comprenda le aree di valutazione identificate secondo le seguenti aree di analisi:

- governo d'impresa, per valutare il grado di trasparenza e responsabilità della società nel perseguimento delle finalità di beneficio comune, con particolare attenzione allo scopo della società, al livello di coinvolgimento dei portatori d'interesse, e al grado di trasparenza delle politiche e delle pratiche adottate dalla società;

- lavoratori, per valutare le relazioni con i dipendenti e i collaboratori in termini di retribuzioni e benefit, formazione e opportunità di crescita personale, qualità dell'ambiente di lavoro, comunicazione interna, flessibilità e sicurezza del lavoro;

- altri portatori d'interesse, per valutare le relazioni della società con i propri fornitori, con il territorio e le comunità locali in cui opera, le azioni di volontariato, le donazioni, le attività culturali e sociali, e ogni azione di supporto allo sviluppo locale e della propria catena di fornitura;

- ambiente, per valutare gli impatti della società, con una prospettiva di ciclo di vita dei prodotti e dei servizi, in termini di utilizzo di risorse, energia, materie prime, processi produttivi, processi logistici e di distribuzione, uso e consumo e fine vita.

- una sezione dedicata alla descrizione dei nuovi obiettivi che la società intende perseguire nell'esercizio successivo.

7. PRODOTTI IN AMBITO

Il modello di sottoscrizione del conto di pagamento di Flowe, 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.

8. PROCESSO IN AMBITO

Al fine di fornirne un quadro organico complessivo, si riassumono di seguito i principali processi inerenti alla disciplina oggetto della presente Policy, che saranno meglio definiti nella specifica normativa interna di riferimento.

1. Creazione e/o modifica di prodotti e servizi in ambito;
2. Commercializzazione dei prodotti e servizi in ambito;
3. Comunicazioni alla Clientela;
4. Commissioni e spese;
5. Trattazione dei reclami;
6. Recesso del contratto e portabilità;
7. Formazione;
8. Processi di Controllo

8.1 CREAZIONE E/O MODIFICA DI PRODOTTI E SERVIZI IN AMBITO

Nell'ottica di garantire un adeguato livello di tutela del Cliente nell'ambito dell'offerta di prodotti e servizi Bancari, la Policy Product Governance in materia di prodotti e servizi bancari prevede una serie di misure volte ad assicurare, nel concreto, la cura diligente e costante degli interessi della Clientela prima dell'elaborazione e della distribuzione dei prodotti e servizi.

La Società assicura la centralità del processo di Product Governance: alle funzioni incaricate di lanciare nuovi prodotti e servizi o di modificare quelli esistenti, è richiesto di garantire il massimo livello di tutela nell'ambito della loro scelta, strutturazione e distribuzione, nonché un costante monitoraggio nelle diverse fasi di vita dei prodotti offerti alla Clientela.

Flowe elabora solamente prodotti che, per caratteristiche, costi e rischi, siano adeguati, coerenti e utili rispetto agli interessi, agli obiettivi, alle caratteristiche e al grado di capacità e alfabetizzazione finanziarie propri del mercato di riferimento. Le relazioni con il Cliente sono sempre improntate a criteri di buona fede e correttezza.

Le informazioni sui prodotti sono rese alla Clientela in modo corretto, chiaro ed esauriente, nonché adeguato alla forma di comunicazione utilizzata e alle caratteristiche dei servizi e della Clientela, consentendo alla stessa di:

- 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);
- effettuare un rapido confronto tra i costi dei diversi tipi di conti (per scegliere il più conveniente in base alla propria operatività).

8.1.1 PREDISPOSIZIONE E/O MODIFICA DEL MATERIALE PRECONTRATTUALE E CONTRATTUALE

Per garantire trasparenza e correttezza, è necessario rispettare i seguenti principi generali nella redazione di documenti, contratti, comunicazioni e avvisi alla Clientela, così da consentire al Cliente di capire le caratteristiche e i costi del servizio, confrontare con facilità i prodotti, adottare decisioni ponderate e consapevoli.

In particolare, occorre:

- adottare criteri di impaginazione che assicurano elevati livelli di leggibilità;
- utilizzare una struttura dei documenti idonea a presentare le informazioni in un ordine logico e di priorità che asseconi le necessità informative del Cliente e faciliti la comprensione e il confronto delle caratteristiche dei prodotti;
- impiegare una semplicità sintattica e chiarezza lessicale calibrate sul livello di alfabetizzazione finanziaria della Clientela cui il prodotto è destinato, anche in relazione alle caratteristiche di quest'ultimo. I termini tecnici più importanti e ricorrenti, le sigle e le abbreviazioni sono spiegati, con un linguaggio preciso e semplice, in un glossario o in una legenda;
- accertare che vi sia una coerenza tra presentazione delle informazioni e canale comunicativo, che tenga conto di criticità e vantaggi dei diversi canali.

8.1.2 ANNUNCI PUBBLICITARI

Gli annunci pubblicitari devono essere chiaramente riconoscibili come tali e richiamare l'attenzione della Clientela circa la necessità di documentarsi meglio attraverso le maggiori informazioni contenute nell'informativa precontrattuale (Fogli Informativi) che la Società è tenuta a mettere a disposizione della Clientela. A tal proposito gli annunci devono risultare coerenti con le condizioni economiche e contrattuali relative ai prodotti cui il materiale pubblicitario si riferisce e non contenere formulazioni che possano indurre nel consumatore false aspettative.

8.2 COMMERCIALIZZAZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI IN AMBITO

Al fine di perseguire il conseguimento sostanziale, oltre che formale, della tutela del Cliente, attraverso tutti i canali informativi, il processo di commercializzazione di prodotti e servizi deve avvenire in maniera trasparente e corretta. In osservanza altresì di quanto previsto dalla Policy Product Governance in materia di prodotti e servizi Bancari, per ogni prodotto o servizio devono essere definite, le classi di Clientela per le quali un dato prodotto è elaborato (c.d. mercato di riferimento o target market) e le classi di Clientela per le quali il prodotto non è considerato adatto (c.d. target market negativo).

La commercializzazione dei prodotti e servizi viene definita attraverso modalità e strumenti atti a far sì che:

- tutta la documentazione informativa precedentemente citata sia facilmente accessibile alla Clientela e adeguatamente pubblicizzata sul sito internet;
- venga prospettato sempre il “conto di base”, eventualmente insieme agli altri profili del conto di pagamento; La normativa prevede 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.
- vengano illustrate le caratteristiche, i rischi e costi dei prodotti e forniti chiarimenti sui diritti dei Clienti sulla base della documentazione informativa prevista dalla normativa applicabile e delle informazioni fornite da Flowe;
- venga assicurato che, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, i Clienti abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa messa a loro disposizione e gli effetti che possono derivargli dalla conclusione del contratto, in termini di obblighi economici e conseguenze del mancato pagamento;
- i prodotti proposti alla Clientela, per caratteristiche, costi e rischi, siano adeguati, coerenti e utili rispetto agli interessi, agli obiettivi, alle caratteristiche e al grado di capacità e alfabetizzazione finanziarie propri del mercato di riferimento. Nel continuo, è inoltre previsto che venga monitorato che il prodotto o servizio continui ad essere idoneo al target market

individuato e che sia commercializzato solamente a Clienti appartenenti a tale target.

Nell'ambito delle tecniche di comunicazione a distanza tramite Mobile App e sito internet (c.d. vetrina), che si applicano anche quando non tutte le fasi della commercializzazione avvengono attraverso queste tecniche, la Società mette a disposizione su entrambi i canali gli strumenti previsti dalla normativa applicabile assicurandone facile accessibilità e leggibilità. Qualunque sia il canale utilizzato, i documenti devono chiarire se e quali sono i costi e gli oneri specifici connessi con il mezzo utilizzato e come poter in alternativa contattare direttamente l'intermediario e comunicare con lui. Quando si adoperano tecniche di comunicazione a distanza, il testo contrattuale deve essere fornito al Cliente in forma cartacea o su altro supporto durevole.

8.2.1 INDICATORI DEI COSTI COMPLESSIVI

L'Indicatore dei Costi Complessivi (ICC) dei conti di pagamento comprende 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 del prodotto. Esso serve a confrontare in modo immediato i costi dei diversi conti offerti dalle banche/IMEL/Istituti di pagamento. Bisogna però tener presente che può essere diverso dal costo effettivamente sostenuto a fine anno, a seconda dell'utilizzo effettivo che il Cliente fa del conto. L'ICC è riportato nel Riquadro "Indicatore dei Costi Complessivi" del "Documento Informativo sulle Spese", consegnato al Consumatore in tempo utile prima della conclusione del contratto, nonché nel Riepilogo delle Spese (SOF), inviato almeno una volta l'anno nell'ambito delle comunicazioni periodiche alla clientela. Queste informazioni, unitamente alle spese sostenute dal Consumatore nel corso dell'anno, che Flowe fornisce nel documento "Riepilogo delle spese" 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.

8.3 COMUNICAZIONE ALLA CLIENTELA

Nelle comunicazioni alla Clientela, periodiche o conseguenti un evento di modifica del rapporto contrattuale, la Società adotta gli accorgimenti necessari affinché le informazioni fornite siano rese in modo chiaro e comprensibile.

8.3.1 COMUNICAZIONE PERIODICA ALLA CLIENTELA

Nei contratti di durata è necessario fornire al Cliente, alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno, una comunicazione analitica sullo svolgimento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate (Documento di Sintesi). Ai Consumatori titolari di un conto di pagamento, in aggiunta all'estratto conto e al Documento di Sintesi è fornito almeno una volta all'anno il documento "Riepilogo delle spese" (SOF), che riporta un riepilogo di tutte le spese sostenute dal Consumatore nel periodo di riferimento. Le comunicazioni periodiche informano il Cliente dell'esistenza di procedure che favoriscono la "portabilità" dei rapporti presso altro intermediario e rinviano alle eventuali Guide della Banca d'Italia previste per lo specifico rapporto cui la comunicazione si riferisce. Resta inteso che il cliente che detiene un conto di pagamento ha a disposizione in APP tutta la documentazione riferibile alle movimentazioni del rapporto. Viene fatta salva la facoltà del Cliente di richiedere in qualsiasi momento copia della documentazione allo stesso necessaria.

8.3.2 COMUNICAZIONE DI “MODIFICA UNILATERALE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI”

La vigente normativa di settore consente agli intermediari finanziari – a determinate condizioni – di modificare unilateralmente le condizioni dei contratti di durata in essere.

L'esercizio di tale potere (c.d. ius variandi) non consiste in un'azione direttamente finalizzata a raggiungere o a sostenere obiettivi commerciali o reddituali, bensì in un correttivo necessario ad assicurare la stabilità e la sostenibilità dell'esercizio di impresa, il ricorso al quale necessita di approfondita ponderazione anche in relazione agli impatti che detto esercizio necessariamente presenta sulla gestione della relazione con la Clientela e sulla reputazione della Società. Nei casi in cui sia strettamente necessario modificare unilateralmente le condizioni contrattuali stipulate dai Clienti, ivi comprese le voci di costo e commissionali, Flowe si attiene scrupolosamente ai vincoli normativi vigenti, garantendo che tali modifiche siano applicate in modo trasparente, proporzionato, congruo e non discriminatorio. Flowe pone pertanto particolare attenzione alla valutazione di ammissibilità dei giustificati motivi addotti alla base delle variazioni unilaterali, nonché alle modalità e chiarezza di comunicazione di tali variazioni alla Clientela. Variazioni unilaterali percepite dai destinatari come inique incidono sul rapporto di fiducia con la Clientela e sulla reputazione di Flowe che le pone in essere. In particolare:

- le modifiche sono consentite solo se previste da un'apposita clausola contrattuale specificamente sottoscritta dal Cliente;
- le variazioni devono essere rette da motivazioni chiare ed esaustive, ove previsto esplicitate nel c.d. “giustificato motivo” e rese note alla Clientela con preavviso minimo di due mesi, così da consentire al destinatario di verificarne la congruità rispetto alle sottostanti motivazioni e di valutare se mantenere il rapporto;
- in alcune circostanze, tra cui l'introduzione di clausole nuove, l'esercizio dello ius variandi risulta precluso;
- le modifiche devono essere comunicate espressamente al Cliente in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, così da consentire allo stesso di verificare la congruità rispetto alle sottostanti motivazioni e di valutare se mantenere il rapporto sulla base delle nuove condizioni contrattuali ovvero recedere dal contratto a suo tempo stipulato. Le comunicazioni devono riportare la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto".

Costituiscono oggetto di comunicazione non solo variazioni unilaterali in senso sfavorevole al Cliente, ma altresì 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.

8.3.3 DOCUMENTAZIONE RELATIVA A SINGOLE OPERAZIONI

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 entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni dalla richiesta. I costi che possono essere addebitati al Cliente non possono superare le spese sostenute per la produzione di tale documentazione, in ogni caso devono comunque essere adeguate e proporzionate rispetto alle stesse.

8.4 COMMISSIONI E SPESE

La definizione dei costi applicati ai servizi offerti alla Clientela tiene conto del costo industriale sostenuto dalla Società per erogare il servizio o fornire il prodotto. Eventuali margini potranno 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.

8.5 TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Flowe, da sempre attenta alle esigenze dei propri Clienti, ha adottato un processo strutturato e codificato per la gestione dei reclami della Clientela, dei ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e degli Esposti, consapevole che la piena soddisfazione dei propri Clienti, oltre ad essere elemento prioritario della propria strategia, costituisce un importante fattore per lo sviluppo e la diffusione di una coerente immagine aziendale all'interno del mercato di riferimento. È sempre possibile che nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del Cliente non risultino pienamente soddisfatte. In tali casi, la collaborazione del Cliente diviene pertanto essenziale, nell'ottica sia di consentire all'interessato la piena soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le attività opportune per identificare eventuali azioni di miglioramento sui processi aziendali. I reclami pervenuti rappresentano un valido strumento per identificare prontamente processi lacunosi e comportamenti del personale non improntati alla massima correttezza, contribuendo in tal modo anche ad incrementare la tutela dell'immagine di Flowe e il costante miglioramento della qualità dei servizi erogati, anche attraverso la sistemazione e la rimozione dei motivi di doglianza riconoscendo gli importi erroneamente addebitati.

In ogni caso, il riconoscimento di un eventuale errore contribuisce a rafforzare la fiducia della Clientela nei confronti di Flowe. Pertanto, a prescindere dalla ricezione di un reclamo, nella situazione in cui si viene a conoscenza di un errato addebito di spesa al cliente, Flowe si attiva tempestivamente per individuare le somme da rimborsare ai clienti ed eliminare il ripetersi dell'anomalia.

Non ultimo, sul versante dei controlli di secondo livello, la Funzione Compliance verifica periodicamente l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative in materia di gestione dei reclami con verifiche ad hoc che prevedono anche controlli campionari sulla qualità delle analisi effettuate e delle risposte fornite ai Clienti, sia nel merito (i.e. determinazioni sulla fondatezza delle doglianze ricevute) che nella forma (i.e. chiarezza ed esaustività del riscontro).

8.6 RECESSO DEL CONTRATTO E PORTABILITÀ

8.6.1 RECESSO

Il cliente ha il diritto di recedere in ogni momento da un contratto a tempo indeterminato senza penalità e senza spese.

Tramite la Mobile App, la Società fornisce sempre al Cliente tutte le informazioni utili all'estinzione dei servizi collegati e all'eventuale trasferibilità dei servizi di pagamento. In caso di uso di tecniche di comunicazione a distanza il termine entro cui il Cliente può

recedere senza penalità e senza specificarne il motivo è di quattordici giorni dalla data di conclusione del contratto.

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 minorenni 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".

8.6.2 PORTABILITÀ

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.

In tema di "portabilità" dei servizi di pagamento Flowe informa a mezzo delle comunicazioni periodiche il cliente dell'esistenza della specifica procedura che favorisce la "portabilità" dei rapporti presso altro intermediario.

8.7 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il Settore Formazione Risorse Umane di Banca Mediolanum, in virtù di apposito contratto di esternalizzazione, si occupa della progettazione, organizzazione, coordinamento ed erogazione della formazione per il personale dipendente, individuando i destinatari,

analizzando il fabbisogno e pianificando gli interventi e la migliore modalità di erogazione (on line, in aula, on the job).

Le strutture competenti si adoperano per assicurare che il personale a diretto contatto con il Cliente e il personale addetto all'elaborazione dei prodotti abbiano una conoscenza adeguata e aggiornata della normativa applicabile, delle procedure adottate, delle caratteristiche e dei rischi dei prodotti.

Specifici requisiti di professionalità sono richiesti per il personale preposto all'assistenza al Consumatore e alla gestione dei reclami presentati dai Consumatori, nonché ai soggetti a cui questo personale risponde direttamente in via gerarchica. A tal proposito, le strutture competenti assicurano che il personale abbia un livello di professionalità adeguato e adotta procedure al fine di assicurare che il personale soddisfi nel continuo adeguati livelli di professionalità.

8.8 PROCESSI DI CONTROLLO

La Società 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 stesse strutture produttive o incorporati dalle procedure informatiche o eseguiti dal back office.

L'Unità Trasparenza Bancaria di Banca Mediolanum, in virtù di apposito contratto di esternalizzazione, presidia e monitora nel continuo il corretto svolgimento dei processi e dei relativi adempimenti inerenti alla Trasparenza Bancaria in capo alle unità organizzative preposte;

- controlli di secondo livello – affidati alla Funzione Compliance - al fine di verificare l'adeguatezza e il funzionamento dei presidi organizzativi (strutture, processi, procedure operative e commerciali) 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. L'attività è condotta da strutture diverse da quelle produttive e di controllo di secondo livello.

9. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

I principali riferimenti normativi e regolamentari in tema di Trasparenza utilizzati per la stesura del presente documento, sono i seguenti:

- Titolo VI del Testo Unico Bancario (T.U.B.), concernente la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti;
- Disposizioni in materia di 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;
- 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 e successive modifiche e integrazioni;

- 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 e successive modifiche e integrazioni;
- Decreto Legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 – Decreto di recepimento PSD (Payment Services Directive) e successive modifiche e integrazioni;
- Legge del 28 dicembre 2015, n. 208, commi 376 - 384 – Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2016) e successive modifiche e integrazioni;
- Decreto Legislativo del 15 marzo 2017 n. 37 di attuazione della Direttiva 2014/92/UE, sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base e successive modifiche e integrazioni;
- Decreto Legislativo 15 dicembre 2017, n. 218 – Decreto di recepimento PSD2 e successive modifiche e integrazioni; Comunicazione Banca d'Italia in materia di Organizzazione e funzionamento degli uffici reclami del 18 marzo 2016 e successive modifiche e integrazioni.

10. 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 la presente policy.