



## **Policy per la gestione dei reclami, dei ricorsi e degli esposti a Banca d'Italia**

Consiglio di Amministrazione del 20 Febbraio 2024

## INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Ambito del documento .....	3
2	APPLICABILITA'.....	4
2.1	Destinatari del documento .....	4
2.2	Responsabilità del documento.....	5
3	DEFINIZIONI .....	5
4	RUOLI E RESPONSABILITA' .....	5
4.1	Consiglio di Amministrazione.....	6
4.2	Amministratore delegato .....	6
4.3	Responsabile reclami.....	6
4.4	Banking Services & Controls .....	6
4.5	Augmented Intelligence.....	7
4.6	Funzione Compliance .....	7
4.7	Funzione Internal Audit di Banca Mediolanum.....	7
4.8	Funzione Antiriciclaggio di Banca Mediolanum.....	7
4.9	Direzione Affari Societari, Legale e Contenzioso di Banca Mediolanum .....	7
4.9.1	Esposti e Ricorsi Banca Mediolanum.....	8
4.10	Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria .....	8
4.11	Direzione risorse umane .....	8
4.12	SIA S.P.A./NEXI S.p.A. ....	8
5	SCHEMA ATTUATIVO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI.....	8
5.1	Processo operativo di gestione dei reclami.....	9
5.1.1	Ricezione e presa in carico del reclamo.....	9
5.1.2	Invio della comunicazione a titolo di presa in carico.....	10
5.1.3	Registrazione del reclamo.....	10
5.1.4	Istruttoria del reclamo.....	11
5.1.5	Valutazione ed esito del reclamo .....	12
5.1.6	Riscontro al reclamo .....	12
5.1.7	Chiusura del reclamo .....	13
5.1.8	Gestione eventuali Esposti/Ricorsi.....	14
5.2	Comitato reclami Flowe.....	14
5.3	Rendicontazione e relazione sui reclami.....	14
5.4	Segnalazioni all'organismo di vigilanza ai sensi del d.lgs. 231/01 .....	15
5.5	Gestione dell'archivio reclami .....	15
6	FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	15
7	SISTEMI DELLA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE .....	15
8	INFORMATIVA AL PUBBLICO E RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI.....	15
9	NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....	16

## 1 PREMESSA

Flowe S.p.A. Società Benefit (di seguito anche la “Società”, o l’“IMEL”) 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 sempre soluzioni improntate nella sostanza ai principi di correttezza e trasparenza nei rapporti con il cliente.

Poiché in tutti i livelli organizzativi di Flowe, come per la Capogruppo, è radicata la consapevolezza che una crescita effettiva e duratura è perseguibile solo se i processi aziendali pongono i Clienti al centro della catena di creazione del valore, tutte le Perspective collaborano all’attività di gestione dei reclami, secondo necessità e competenza.

La piena soddisfazione dei clienti, oltre ad essere elemento cardine della strategia della Società, costituisce un importante fattore per lo sviluppo e la diffusione di una coerente immagine aziendale all’interno del mercato di riferimento.

Il processo di gestione dei reclami è indirizzato non solo ad adempiere alle disposizioni 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 del cliente con la Società ed i propri collaboratori.

La Società, nelle comunicazioni ai clienti, adotta un linguaggio semplice e facilmente comprensibile, ispirato all’equo trattamento dei clienti nell’ottica di garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.

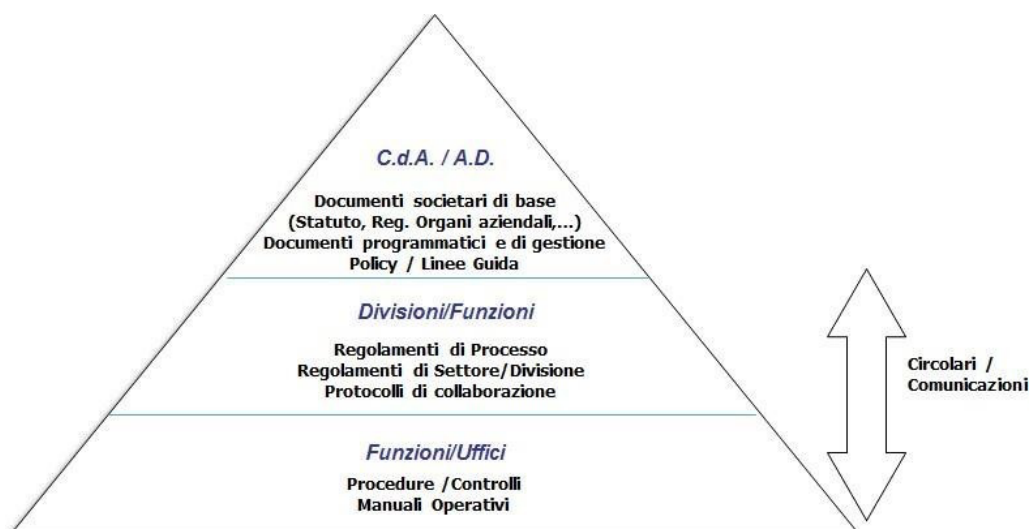
### 1.1 Ambito del documento

La presente Policy descrive gli adempimenti indispensabili che la Società deve adottare per una gestione efficace dei reclami ricevuti, anche qualora riguardino soggetti coinvolti nel ciclo operativo della Società stessa.

Non sono ricompresi gli esposti di contenzioso e gli atti giudiziari che vengono gestiti da Banca Mediolanum S.p.A., in virtù di contratti di prestazione di servizi in essere in considerazione della particolare natura delle procedure sottostanti.

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

Figura 1. Modello della normativa aziendale



Flowe S.p.A. Società Benefit (di seguito anche la “Società”, o l’“IMEL”) 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 sempre soluzioni improntate nella sostanza ai principi di correttezza e trasparenza nei rapporti con il cliente.

La piena soddisfazione dei clienti, oltre ad essere elemento cardine della strategia della Società, costituisce un importante fattore per lo sviluppo e la diffusione di una coerente immagine aziendale all’interno del mercato di riferimento.

Il processo di gestione dei reclami è indirizzato non solo ad adempiere alle disposizioni 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 del cliente con la Società.

La Società, nelle comunicazioni ai clienti, adotta un linguaggio semplice e facilmente comprensibile, ispirato all’equo trattamento dei clienti nell’ottica di garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.

## 2 APPLICABILITA’

### 2.1 Destinatari del documento

Il presente documento è approvato e rivisto almeno con cadenza annuale dal Consiglio di Amministrazione di Flowe S.p.A. Società Benefit e viene diffuso, per quanto di competenza, a tutte le Strutture Organizzative della Società.

Le Perspective competenti per materia applicano nello svolgimento delle proprie attività principali le regole comportamentali definite nella presente Policy.

## 2.2 Responsabilità del documento

L'aggiornamento e la revisione del presente documento sono di responsabilità della Perspective Banking Services & Controls, a cui sono affidate le attività di gestione dei Reclami.

## 3 DEFINIZIONI

Si riportano di seguito alcune definizioni di base:

- **Reclamo:** la 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;
- **Cliente:** il soggetto che ha o ha avuto con la Società un rapporto contrattuale o precontrattuale avente ad oggetto la prestazione di servizi di pagamento e attività connesse e strumentali ad essi;
- **Proponente:** soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui (ad esempio avvocato, che assume la rappresentanza del reclamante);
- **Reclamante:** il soggetto titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo (a titolo indicativo e non esaustivo: contraente, danneggiato, beneficiario, eredi del Cliente *de cuius*, Associazioni dei consumatori, etc.);
- **Atto giudiziario:** atto in forma scritta con il quale un soggetto propone una domanda giudiziale di fronte all'Autorità civile/penale/amministrativa competente per la tutela di una data situazione giuridica soggettiva;
- **Esposto:** qualsiasi richiesta proveniente da un'Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, Consob etc.) relativa all'operato della Società ed indirizzato alla medesima;
- **Registro Reclami:** lo strumento elettronico in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere gli obblighi di informativa interna ed esterna verso la Banca d'Italia.
- **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.

## 4 RUOLI E RESPONSABILITÀ

Il modello organizzativo adottato da Flowe S.p.a. per la gestione dei reclami prevede il coinvolgimento delle strutture sia della Società stessa sia di quelle della Capogruppo che svolgono in outsourcing servizi aziendali, in virtù di un apposito accordo di esternalizzazione e si impegnano, per quanto di competenza, ad applicare rigorosamente i principi contenuti nella presente Policy.

Il Team Claims & Customer Communication Legal Check è composto da un organico adeguato sotto il profilo del numero e della professionalità delle risorse impiegate.

Tale professionalità è garantita nel tempo anche grazie alla continua formazione professionale, esplicata, tra le altre cose, nella partecipazione ad iniziative formative organizzate anche dalla Capogruppo.

#### **4.1 Consiglio di Amministrazione**

Il Consiglio di Amministrazione della Società ha la responsabilità di approvare la presente Policy e deliberare i successivi aggiornamenti.

#### **4.2 Amministratore delegato**

L'Amministratore Delegato della Società ha la responsabilità di:

- definire la struttura organizzativa a supporto del processo di gestione dei reclami, assicurandone nel tempo la rispondenza alla strategia aziendale;
- garantire il corretto dimensionamento quali-quantitativo del personale impiegato nelle attività di gestione dei reclami;
- approvare il disegno del processo di gestione dei reclami.

#### **4.3 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 del presente documento il Responsabile Reclami Flowe è stato identificato dal Consiglio di Amministrazione della Società, nel Responsabile della Perspective Banking Services & Controls, in quanto in linea con il modello organizzativo di Flowe.

#### **4.4 Banking Services & Controls**

La Perspective Banking Services & Controls della Società, per il tramite del Team Claims & Customer Communication Legal Check, ha la responsabilità di:

- definire e aggiornare, con il supporto degli altri attori coinvolti la presente Policy, le relative procedure operative, le metriche di controllo ed i processi correlati, verificandone la corretta applicazione anche da parte degli outsourcer, esercitando opportuni controlli e garantendo il presidio delle attività degli stessi per quanto riguarda l'erogazione dei servizi forniti;
- predisporre ed inoltrare i flussi informativi al Consiglio di Amministrazione, alle Funzioni di Controllo e alla Capogruppo Banca Mediolanum;
- redigere ed inviare i report trimestralmente alla Capogruppo e mensilmente alle Funzioni Risk Management e Compliance;
- inoltrare trimestralmente all'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria della Capogruppo l'estratto del registro reclami;
- inoltrare i Key Compliance Indicators (c.d. KCI) e le informazioni necessarie all'aggiornamento della reportistica trimestrale della funzione compliance della Capogruppo. Questa documentazione contiene le informazioni sui reclami degli utenti del servizio di pagamento prestato da Flowe rispettivamente con cadenza mensile e trimestrale;
- provvedere alla stesura delle relazioni semestrali previste dalla regolamentazione vigente e ad inoltrarle alla Funzione Compliance di Banca Mediolanum. Tali documenti contengono una sintesi della situazione complessiva dei reclami ricevuti e le misure correttive adottate dalla Società. Inoltre, annualmente il Responsabile Reclami informa il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale in merito all'andamento e tipologia dei reclami ricevuti;
- redigere e pubblicare annualmente sul sito web le informazioni concernenti la gestione dei reclami, le indicazioni relative alle modalità di presentazione delle doglianze e le tempistiche di risposta e, infine, un rendiconto sull'attività di gestione.

#### **4.5 Augmented Intelligence**

La Perspective Augmented Intelligence, nell'ambito della gestione dei reclami, ha la responsabilità di:

- verificare il corretto funzionamento dei servizi informatici anche al fine di garantire la capacità e la continuità operativa dei sistemi della Società nell'ambito del processo di gestione dei reclami;
- supportare la Perspective Banking Services & Controls nell'aggiornamento o nella modifica dell'infrastruttura tecnologica a supporto qualora dovessero esserci delle variazioni normative e non che lo richiedano; supportare a livello tecnico le persone di Banking Services & Controls dedicate alla gestione dei reclami, ove richiesto.

#### **4.6 Funzione Compliance**

La Funzione Compliance di Capogruppo ha la responsabilità di presidiare il rischio di non conformità alle norme, sia di provenienza esterna (leggi, regolamenti emessi dall'Autorità di Vigilanza – Banca d'Italia, Consob, etc.) che interna al Gruppo/Società (codici di condotta, norme interne, etc.). In particolare, ha la responsabilità di:

- identificare nel continuo le norme applicabili e la misurazione/valutazione del loro impatto su processi e procedure, in collaborazione con le strutture organizzative che contribuiscono al processo di gestione dei reclami;
- supportare il Team Claims & Customer Communication Legal Check qualora il reclamo abbia particolare rilevanza giuridica o richieda competenze specifiche;
- supportare il Team Claims & Customer Communication Legal Check nella gestione delle Istanze di Vigilanza e delle Controparti.

#### **4.7 Funzione Internal Audit di Banca Mediolanum**

La Funzione Internal Audit della Capogruppo ha la responsabilità di verificare, mediante opportune attività di audit, in collaborazione con le strutture competenti di Capogruppo e con il referente della Perspective Banking Services & Controls, l'adeguata applicazione delle misure necessarie al soddisfacimento dei principi definiti dalla presente Policy, eventualmente suggerendo le misure necessarie a colmare eventuali situazioni critiche rilevate.

#### **4.8 Funzione Antiriciclaggio di Banca Mediolanum**

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.

#### **4.9 Direzione Affari Societari, Legale e Contenzioso di Banca Mediolanum**

La Direzione 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.

Infine, tale Direzione si occupa di gestire e fornire riscontro alle segnalazioni pervenute sui canali dedicati alla ricezione dei reclami, presentate da parte di Avvocati e Associazioni dei

consumatori per conto e nell'interesse di soggetti non clienti.

#### **4.9.1 Esposti e Ricorsi Banca Mediolanum**

L'outsourcer Banca Mediolanum, per il tramite di Contenzioso e 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.

#### **4.10 Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria**

L'Ufficio Gestione Trasparenza Bancaria di Banca Mediolanum, in qualità di outsourcer, esamina le doglianze che contravvengono o pregiudicano i principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela e, all'occorrenza, supporta il Team Claims & Customer Communication Legal Check al fine di mitigare i possibili rischi legali e reputazionali.

#### **4.11 Direzione risorse umane**

Il Settore Formazione Risorse Umane di Banca Mediolanum, individuato all'interno della Direzione Risorse Umane, si occupa, in virtù dei contratti di esternalizzazione in essere, della progettazione, organizzazione, coordinamento ed erogazione della formazione in materia di gestione dei reclami per il personale dipendente - situato all'interno dell'Unità Banking Services & Controls - cui vengono demandate le attività di gestione dei reclami al fine di garantire una corretta trattazione delle segnalazioni dei clienti.

#### **4.12 SIA S.P.A./NEXI S.p.A.**

La Società SIA/Nexi S.p.A., in virtù degli accordi di esternalizzazione che la legano a Flowe, svolgerà attivamente delle attività di supporto alla gestione dei reclami pervenuti presso la Società, per quanto riguarda gli ambiti di propria competenza.

Nello specifico, SIA/Nexi S.p.a. supporterà la Perspective Banking Services & Controls nella gestione delle dispute e delle operazioni non autorizzate relative all'operatività delle carte di debito emesse da Flowe.

Infine, SIA/Nexi S.p.a. supporta la Perspective Banking Services & Controls nella gestione di eventuali ticket, riguardanti problematiche sulle carte, per cui risulta necessario il suo intervento.

## **5 SCHEMA ATTUATIVO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI**

La Società ha definito uno schema attuativo atto alla gestione dei reclami. Tale schema si compone delle sezioni di seguito delineate:

- 5.1 processo operativo di gestione del reclamo;
- 5.2 relazioni sui reclami;
- 5.3 segnalazioni all'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.lgs.231/01;
- 5.4 gestione dell'archivio reclami.



## 5.1 Processo operativo di gestione dei reclami

Il processo operativo di gestione dei reclami si articola nelle seguenti fasi:

- Ricezione e presa in carico del reclamo;
- Registrazione del reclamo;
- Istruttoria del reclamo;
- Valutazione ed esito reclamo;
- Comunicazione al cliente;
- Chiusura reclamo;
- Gestione eventuali esposti/ricorsi.



### 5.1.1 Ricezione e presa in carico del reclamo

Il Cliente che ravvisi di non aver ricevuto un livello di servizio adeguato rispetto alle proprie aspettative può rivolgersi tramite chat al Team Customer Interaction, segnalando i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi.

Qualora non sia risultato possibile, per qualsiasi motivo, superare le divergenze sorte, il Cliente può indirizzare un reclamo direttamente al Team Claims & Customer Communication Legal Check i cui recapiti sono resi noti nell'apposita sezione "Reclami" presente sul sito dell'Istituto e nel materiale contrattuale.

Il cliente può presentare un reclamo tramite uno dei seguenti canali:

- posta raccomandata all'indirizzo della Sede legale della Flowe S.p.a. SB, Via Ennio Doris 20079 Basiglio (Milano): i reclami ricevuti tramite l'invio di posta raccomandata sono smaterializzati (mediante scansione ottica) ed inoltrati, dalla Capogruppo, tramite e-mail alla casella dedicata;
- posta elettronica all'indirizzo [reclami@flowe.com](mailto:reclami@flowe.com);
- posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [reclami@pec.flowe.com](mailto:reclami@pec.flowe.com).

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 doglianze identificate dall'operatore della Perspective Banking Services & Controls come reclami pervenuti, non sui canali ufficiali, ma alle caselle di posta elettronica [info@flowe.com](mailto:info@flowe.com) e [flowe@pec.flowe.com](mailto:flowe@pec.flowe.com) sono opportunamente inoltrate alle caselle dedicate alla gestione dei reclami.

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.

La gestione delle doglianze pervenute è di esclusiva competenza del Team Claims & Customer Communication Legal Check che, in occasione del riscontro definitivo ai Clienti, adotta un linguaggio semplice e facilmente comprensibile, ispirato all'equo trattamento degli stessi nell'ottica di garantire la corretta e tempestiva gestione del reclamo.

Si precisa che non sono considerati reclami e, pertanto, non gestiti secondo quanto indicato nel presente documento:

- le richieste di informazioni o di chiarimenti pervenute sulle caselle preposte alla ricezione

di reclami;

- le lamentele pervenute tramite chat, in quanto non rientrante tra i canali ufficiali di ricezione dei reclami Flowe, a meno che l'utente non palesi la volontà di attribuire valenza di reclamo alla conversazione intercorsa.

Le richieste non categorizzate come reclami (es.: richieste di informazioni o chiarimenti), vengono inoltrate dall'operatore dedicato al presidio dei canali ufficiali alla ricezione dei reclami, all'indirizzo di posta elettronica [info@flowe.com](mailto:info@flowe.com) così che possano essere gestite opportunamente dal Team Customer Interaction. Lo stesso operatore informerà l'utente che la sua comunicazione non è stata valutata come reclamo ed è stata trasmessa al Team competente.

L'operatore del Team Claims & Customer Communication Legal Check accerta che la segnalazione classificata come reclamo, sia comprensiva delle informazioni necessarie ad essere considerata come "trattabile", ovvero:

- la presenza dei dati anagrafici che consentano di identificare il soggetto reclamante;
- la 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 cliente, tramite e-mail, di aggiornare la comunicazione con tali dati.

#### **5.1.2 Invio della comunicazione a titolo di presa in carico**

Il Team Claims & Customer Communication Legal Check provvede ad inviare al cliente una comunicazione a titolo di presa in carico. Quest'ultima contiene l'indicazione della data di ricezione della doglianza e che la stessa verrà gestita come reclamo dal Team designato e firmata dal Responsabile della Perspective Banking Services & Controls.

La comunicazione inviata di presa in carico del reclamo verrà successivamente archiviata nel Registro Reclami all'interno della posizione del reclamante.

Lo scambio di corrispondenza con il cliente (dall'invio della presa in carico e fino alla risposta di chiusura del reclamo) avviene sul medesimo canale utilizzato dal cliente in fase di inoltro del reclamo.

#### **5.1.3 Registrazione del reclamo**

L'operatore del Team Claims & Customer Communication Legal Check effettua l'inserimento dei dati del reclamo all'interno del "Registro Reclami" in conformità alla normativa vigente.

Nel Registro ogni reclamo viene censito con le seguenti informazioni obbligatorie (le quali potrebbero cambiare nel caso di adeguamenti normativi):

- 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;
- status del reclamo (in istruttoria, accolto, non accolto);
- 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 identificato 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 all'interno del registro verranno raggruppati nelle categorie identificate dalla Perspective Banking Services & Controls 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, l'operatore sarà chiamato a censire la comunicazione in apposito data base presente in FanBase, creato proprio per raccogliere le segnalazioni provenienti da non clienti.

#### 5.1.4 Istruttoria del reclamo

La gestione di un reclamo (dalla presa in carico all'evasione dello stesso) è di competenza del Team Claims & Customer Communication Legal Check (appartenente alla Perspective Banking Services & Controls) ed è generalmente identificabile nelle seguenti casistiche:

- gestione autonoma da parte dell'operatore, nei casi più semplici;
- gestione da parte dell'operatore che, all'occorrenza, richiede la collaborazione di altre Unità e/o Funzioni come anche gli outsourcer. In questo caso specifico il riscontro verrà comunque fornito dall'operatore del Team Claims & Customer Communication Legal Check della Perspective Banking Services & Controls.

Inviata la comunicazione a titolo di presa in carico del reclamo, l'operatore avvia un'analisi puntuale della doglianza al fine di poterla evadere correttamente.

L'operatore che gestisce il reclamo, recupera tutti i dati e le informazioni utili al fine di ricostruire l'evento reclamato. All'occorrenza, si interfacerà con le altre Funzioni dell'Unità per svolgere verifiche più approfondite mediante l'invio di una e-mail o attraverso l'utilizzo di un apposito strumento messo a disposizione all'interno dell'applicativo FanBase.

Qualora ritenuto opportuno, l'operatore designato attiverà una collaborazione con il Team Customer Interaction & Social Listening per una gestione più adeguata della segnalazione.

Il Team preposto alla gestione dei reclami interpellierà, in caso di necessità, gli eventuali

outsourcer coinvolti nella segnalazione (es.: Banca Mediolanum, SIA/Nexi, Infocert), attraverso la predisposizione ed invio 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 a fronte di questa analisi, sono riportate in maniera chiara ed esaustiva all'interno del documento di istruttoria, archiviato all'interno del Registro Reclami in formato PDF.

Se il reclamo afferisce a un presunto caso di frode subito dal cliente, l'operatore fornisce in maniera tempestiva al cliente 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.

#### **5.1.5 Valutazione ed esito del reclamo**

Nell'ambito delle attività di valutazione dei reclami, l'operatore del Team Claims & Customer Communication Legal Check svolgerà indagini e successivamente valuterà se il reclamo possa essere meritevole o meno di accoglimento.

Qualora le doglianze avanzate dal Cliente fossero ritenute fondate, il Responsabile della Perspective Banking Services & Controls potrebbe valutare l'opportunità di ristorare il reclamante.

In tale circostanza, l'operatore che ha gestito il reclamo fornisce ai team competenti, tutte le informazioni necessarie per dare seguito alle richieste del cliente (es.: nome, cognome, importo, causale).

Nell'ipotesi in cui si addivenisse ad una definizione bonaria della vertenza il Settore Contenzioso, ADR e Reclami di Banca Mediolanum avrà cura di predisporre tutti gli adempimenti necessari all'espletamento della stessa.

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.

#### **5.1.6 Riscontro al reclamo**

Conclusa la valutazione e provveduto all'eventuale rimborso si procederà col riscontro al cliente. Le comunicazioni di riscontro ai reclami ricevuti sono redatte in un linguaggio chiaro e comprensibile, in linea con il linguaggio utilizzato in fase contrattuale, e sottoscritte dal Responsabile del Team Claims & Customer Communication Legal Check, come comunicato alle competenti Autorità di Vigilanza.

Tale comunicazione conterrà 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 a un servizio erogato da Flowe. Laddove i reclami ricevuti abbiano presupposto il riconoscimento di un rimborso, viene data 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 altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie. Nel caso il cliente decidesse di rivolgersi all'ABF, Flowe demanda la gestione della pratica agli uffici di Banca Mediolanum preposti a cui ha esternalizzato tali attività.

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:

- **15 giorni operativi 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;
- **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);
- **10 giorni lavorativi**, 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).

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 lavorative<sup>1</sup>.

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

#### 5.1.7 Chiusura del reclamo

Una volta fornito il riscontro definitivo al reclamo l'operatore del Team Claims & Customer Communication Legal Check procede ad aggiornare la pratica di reclamo all'interno del Registro Reclami.

In particolare, provvede ad inserire l'esito del reclamo e ad aggiornare lo status della pratica nel registro, determinando la conclusione della procedura.

In caso di casistiche per le quali è stata necessaria la collaborazione con l'Outsourcer, sarà quest'ultimo a comunicare a Flowe la risoluzione della segnalazione, in modo che l'Unità Banking Services & Controls possa direttamente informare il cliente e chiudere quindi la pratica.

Si precisa che un reclamo si definisce "composto" quando è stato superato il motivo della lamentela avanzata dal reclamante, in quanto l'intermediario ha fornito completo ed esaustivo riscontro nei termini previsti dalle procedure interne e dalla normativa vigente ed il reclamante non ha presentato nello stesso anno solare ulteriori lamentele, aventi ad oggetto il medesimo prodotto/servizio.

Si ritiene altresì composto il reclamo con riferimento al quale si sia raggiunto un accordo

<sup>1</sup> 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 avente 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 si può 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 Paypal.

transattivo o di soluzione bonaria della vicenda con il reclamante.

Nel caso in cui i reclamanti inoltrino un ulteriore reclamo, non ritenendo soddisfacente la risposta ricevuta in prima istanza, verrà eseguita la riapertura della pratica e mantenuto il collegamento documentale con il precedente reclamo all'interno del registro.

### **5.1.8 Gestione eventuali Esposti/Ricorsi**

Eventuali Ricorsi proposti dai Clienti innanzi agli Organismi Stragiudiziali di Risoluzione delle Controversie o Esposti provenienti dalle Autorità di Vigilanza su sollecitazione dei Clienti, sono gestiti dall'ufficio Alternative Dispute Resolution (ADR) della Divisione Affari Legali di Banca Mediolanum, in qualità di outsourcer.

Il Team Claims & Customer Communication Legal Check avrà cura di inoltrare ad ADR tutti i documenti necessari all'istruzione della posizione nonché di effettuare, qualora richiesto da ADR, tutte le ulteriori verifiche integrative.

Terminata l'attività istruttoria, ove dovessero emergere profili di particolare rilievo, la funzione Alternative Dispute Resolution (ADR) condivide l'esito con il Team Claims & Customer Communication Legal Check al fine di fornire al Responsabile della Perspective Banking Services e Controls gli strumenti per assumere una decisione finale.

## **5.2 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.

## **5.3 Rendicontazione e relazione sui reclami**

Il Team Claims & Customer Communication Legal Check presiede alla produzione della reportistica ad uso interno ovvero report ad hoc sulla base delle richieste di volta in volta pervenute, anche per adempiere a specifiche esigenze normative e/o spot palesate. A titolo esemplificativo, informazioni/reportistiche sui reclami richieste dalle Funzioni interne di Controllo (Compliance, Risk Management, Antiriciclaggio, Internal Audit) sia per le attività ordinarie che per eventuali ispezioni ed ancora report in ambito di frodi. Predispone altresì reportistica periodica per le segnalazioni e le analisi richieste dalle Autorità di Vigilanza.

L'attività di gestione dei reclami è oggetto di accertamento da parte della Funzione Compliance, in qualità di Funzione di Controllo di secondo livello.

A tali fini, il Team Claims & Customer Communication Legal Check redige ed inoltra mensilmente, alla Funzione sopracitata, l'estratto del Registro Reclami e i KCI (Key Compliance Indicator), questi ultimi contengono dati numerici relativi alla mole di reclami pervenuti durante il corso del mese di riferimento da parte di Flowe S.p.a. Società Benefit.

Il Team Claims & Customer Communication Legal Check predispone trimestralmente le informazioni necessarie all'aggiornamento della reportistica della Capogruppo, con l'obiettivo di condividere con le funzioni interessate informazioni di tipo quantitativo e anche sostanziale in merito ai reclami complessivamente pervenuti nel corso del trimestre d'esame.

Con periodicità semestrale, inoltre, il Team Claims & Customer Communication Legal Check predispone il "Rendiconto sui Reclami." Tale documento contiene una sintesi della situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del semestre e le misure correttive adottate dalla Società.

Tali relazioni vengono trasmesse al Consiglio di Amministrazione.

La relazione sui reclami viene, altresì, inviata annualmente alla Funzione Compliance dell'outsourcer Banca Mediolanum che inserisce un estratto all'interno della propria relazione di



Funzione, previa verifica dei dati stessi.

#### **5.4 Segnalazioni all'organismo di vigilanza ai sensi del d.lgs. 231/01**

Qualora nel corso della trattazione dei reclami dovessero emergere elementi tali da far ritenere il reclamo sensibile ai sensi del D.lgs. 231/01, il Team Claims & Customer Communication Legal Check provvede ad una tempestiva segnalazione alla struttura deputata al monitoraggio dei rischi - reato previsti dal citato decreto.

#### **5.5 Gestione dell'archivio reclami**

Le attività di gestione dell'archivio reclami, nella sua forma cartacea ed elettronica, sono di responsabilità della Perspective Banking Services & Controls, per il tramite del Team Claims & Customer Communication Legal Check.

Il registro reclami, i relativi reclami e le rispettive risposte sono conservati elettronicamente all'interno dell'infrastruttura tecnologica di Flowe, nello specifico, nel Common Data Service fornito da Microsoft.

Anche per eventuali reclami cartacei si utilizza la medesima modalità di archiviazione mediante smaterializzazione ed inoltro all'attenzione di Flowe.

## **6 FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Flowe assicura un adeguato livello di formazione del Team Claims & Customer Communication Legal Check tramite iniziative formative periodiche e costanti volte a fornire un'aggiornata conoscenza dei compiti, doveri e novità normative attinenti al proprio incarico.

## **7 SISTEMI DELLA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

Sia nel caso in cui il reclamante non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dall'intermediario, sia nel caso di mancata risposta nei tempi previsti, lo stesso può presentare ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che si sostituiscono in prima istanza all'Autorità Giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio. Il ricorso a tali sistemi costituisce condizione preliminare di procedibilità per adire alle vie legali.

Il ricorso ai sistemi stragiudiziali non sostituisce, ma presuppone un'efficace e soddisfacente interlocuzione con la Società volta a favorire il chiarimento delle rispettive posizioni e una composizione bonaria dei possibili contrasti.

## **8 INFORMATIVA AL PUBBLICO E RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI**

All'interno della sezione dedicata del sito istituzionale della Società e della nota informativa precontrattuale è riportato quanto segue:

- Le informazioni concernenti la gestione dei reclami;
- le indicazioni relative alle modalità di presentazione dei reclami all'impresa;
- le tempistiche di risposta ai reclami;
- la funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami e i relativi recapiti;
- le modalità di presentazione delle doglianze alle Autorità di Vigilanza competenti incluso il riferimento al modello da utilizzare;
- la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità;
- la possibilità di risolvere extragiudizialmente le questioni che derivano da contratti di vendita o servizi online, attraverso la piattaforma telematica ODR (Online Dispute Resolution).

In tale sezione è pubblicato annualmente un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporta in sintesi i dati e le tipologie delle doglianze pervenute nonché il relativo esito.

## 9 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- 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 – Banca d'Italia – 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;
- Linee guida sulle misure di sicurezza per i rischi operativi e di sicurezza dei servizi di pagamento ai sensi della direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2).