

Flowe S.p.A. – Società Benefit
Policy di Gestione dei Reclami

Consiglio di Amministrazione dell'11 Dicembre 2020

SOMMARIO

1. PREMESSA	3
1.1 AMBITO DEL DOCUMENTO	3
2. APPLICABILITÀ	4
2.1 DESTINATARI DEL DOCUMENTO	4
2.2 RESPONSABILITÀ DEL DOCUMENTO	4
3. DEFINIZIONI	4
4. RUOLI E RESPONSABILITÀ	5
4.1 CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	5
4.2 L'AMMINISTRATORE DELEGATO	5
4.3 AUGMENTED INTELLIGENCE	5
4.4 HAPPINESS AND SERVICE	6
4.5 FUNZIONE COMPLIANCE	7
4.6 FUNZIONE INTERNAL AUDIT DI BANCA MEDIOLANUM	7
4.7 DIREZIONE AFFARI SOCIETARI, LEGALE E CONTENZIOSO DI BANCA MEDIOLANUM	7
4.8 DIREZIONE RISORSE UMANE	7
4.9 SIA S.P.A.	7
5. SCHEMA ATTUATIVO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	8
5.1 PROCESSO OPERATIVO DI GESTIONE DEL RECLAMO	8
5.1.1 <i>Ricezione e presa in carico del reclamo</i>	8
5.1.2 <i>Registrazione del reclamo</i>	9
5.1.3 <i>Gestione del reclamo</i>	9
5.1.3 <i>Risposta al reclamo</i>	10
5.1.4 <i>Chiusura del reclamo</i>	11
5.2 RELAZIONI SUI RECLAMI	12
5.3 SEGNALAZIONI ALL'ORGANISMO DI VIGILANZA AI SENSI DEL D. LGS 231/01	12
5.4 GESTIONE DELL'ARCHIVIO RECLAMI	12
6. SISTEMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE	13
7. INFORMATIVA AL PUBBLICO E RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI	13
8. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	13

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.

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.

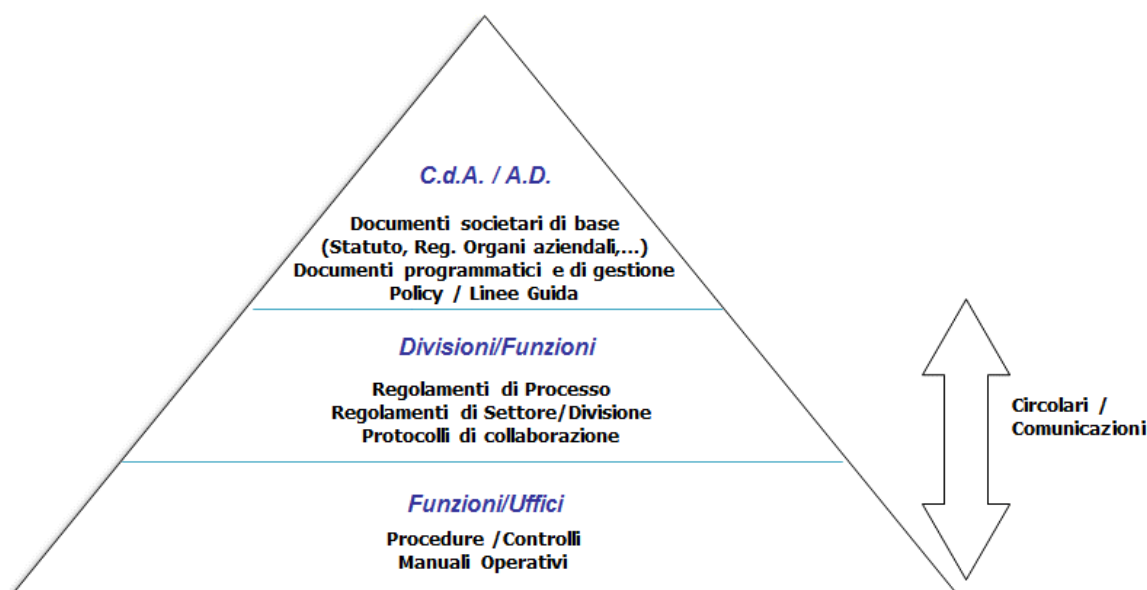
1.1 **AMBITO DEL DOCUMENTO**

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 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



2. APPLICABILITÀ

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 Unità Organizzative competenti per materia applicano nello svolgimento delle proprie attività i principi e le regole comportamentali definite nella presente Policy.

2.2 RESPONSABILITÀ DEL DOCUMENTO

L'aggiornamento e la revisione del presente documento sono di responsabilità dell'Unità Happiness and Service, 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;

- **Reclamante:** soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo;
- **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:** strumento in cui sono registrati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo a adempiere agli 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 dalla Società per la gestione dei reclami prevedrà il coinvolgimento delle seguenti strutture della società stessa e delle strutture organizzative della Capogruppo Banca Mediolanum che svolgono in outsourcing servizi aziendali in virtù di apposito accordo di esternalizzazione, le quali si impegnano, per quanto di competenza, ad applicare rigorosamente i principi contenuti nella presente Policy.

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 L'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 AUGMENTED INTELLIGENCE

L'Unità 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 l'Unità Happiness and Service nell'aggiornamento o nella modifica dell'infrastruttura tecnologica a supporto qualora dovessero esserci delle variazioni normative e non che lo richiedano;
- valutare, ove richiesto un supporto dalle persone di Happiness and Service dedicate alla gestione dei reclami, le segnalazioni pervenute laddove vi siano dubbi in merito alle liceità del reclamo.

4.4 HAPPINESS AND SERVICE

L'Unità Happiness and Service della Società 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;
- redigere e pubblicare annualmente sul sito web le informazioni concernenti la gestione dei reclami, le indicazioni relative alle modalità di presentazione dei reclami all'impresa e le tempistiche di risposta ai reclami, così come un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami;
- redigere ed inviare i report trimestralmente alla Capogruppo e mensilmente alla funzione Risk Management;
- inoltrare i Key Compliance Indicators (c.d. KCI) e le informazioni necessarie all'aggiornamento del Tableau de Board della funzione compliance della Capogruppo con le informazioni sui reclami degli utenti del servizio di pagamento prestatato da flowe rispettivamente con cadenza mensile e trimestrale;
- provvedere alla stesura delle relazioni semestrali previste dalla regolamentazione vigente e ad inoltrarla alla Funzione Compliance di Banca Mediolanum.

L'Unità Happiness and Service ha inoltre la responsabilità di:

- prendere in carico il reclamo andando a censire l'evento all'interno del Registro; aggiornare lo stesso integrandolo con le informazioni e le comunicazioni che pervengono durante la gestione del reclamo;
- gestire il reclamo ed a tal fine raccogliere le informazioni necessarie ed avvalersi del supporto eventuale di altre Unità e/o degli eventuali Outsourcer;
- gestire la relazione con il cliente, dalla comunicazione a quest'ultimo della presa in carico del reclamo pervenuto alla Società alla richiesta di informazioni volta a valutare la segnalazione, all'indicazione di una eventuale proroga della pratica fino a quella con evidenza dell'esito del reclamo (accettazione o diniego);
- gestire eventuali scadenziari e sistemi di alerting;
- segnalare alla struttura preposta eventuali reclami sensibili all'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.lgs. 231/01 (cfr. Sezione 5.3).

4.5 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'Organismo 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;
- trasmettere la documentazione necessaria alla competente Autorità di Vigilanza, all'Alta Direzione, al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale;
- supportare l'Unità Happiness and Service qualora il reclamo abbia particolare rilevanza giuridica o richieda competenze specifiche.

4.6.1 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 Funzione Happiness and Service, 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.

4.7 DIREZIONE AFFARI SOCIETARI, LEGALE E CONTENZIOSO DI BANCA MEDIOLANUM

La Divisione Affari Societari, Legale e Contenzioso di Banca Mediolanum svolge in outsourcing l'attività di gestione degli adempimenti che coinvolgono la Società in attività di competenza legale, quali ad esempio atti di citazione, ricorsi, chiamata in causa di terzo, esposti, denunce/querelle, chiamate del responsabile civile in sede penale, riconducibili ad un reclamo.

Viene inoltre fornito supporto alle persone dell'Unità Happiness and Service dedicate alla gestione dei reclami anche in relazione alle reportistiche periodiche richieste.

4.8 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 Happiness and Service - cui vengono demandate le attività di gestione dei reclami al fine di garantire una corretta trattazione delle segnalazioni dei clienti.

4.9 SIA S.p.A.

La società SIA 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 supporterà l'Unità Happiness and Service nella gestione delle dispute e delle operazioni non autorizzate relative all'operatività delle carte di debito emesse da flowe.

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:

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

5.1 PROCESSO OPERATIVO DI GESTIONE DEL RECLAMO

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

- ricezione e presa in carico del reclamo;
- registrazione del reclamo;
- gestione del reclamo;
- risposta al reclamo;
- chiusura del reclamo.



5.1.1 Ricezione e presa in carico del reclamo

Il cliente presenta un reclamo tramite uno dei seguenti canali:

- posta raccomandata;
- posta elettronica;
- posta elettronica certificata (PEC).

Gli indirizzi dei canali di posta verso cui il cliente può indirizzare la segnalazione sono esposti all'interno di un'area dedicata della Mobile App, sul sito nonché nel Foglio Informativo.

L'operatore dell'Unità Happiness and Service valuta se sussistono le condizioni per considerare la segnalazione come 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 dell'APP, in quanto non rientrante tra i canali ufficiali di ricezione dei reclami flowe.

L'operatore dell'Unità Happiness and Service visiona la segnalazione, verificando che sia comprensiva delle informazioni necessarie a considerare il reclamo come trattabile, ovvero:

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

Laddove manchino alcune informazioni utili alla presa in carico del reclamo neanche reperibili tramite interrogazione dei sistemi, l'operatore si adopererà a richiederle al cliente ed eventualmente aggiornare il Registro Reclami con note e nuove informazioni in precedenza non pervenute.

Gli eventuali reclami indirizzati alla IMEL, ma aventi ad oggetto il comportamento di Banca Mediolanum S.p.A., saranno prontamente inoltrati dalla Società alla terza parte o viceversa. Al cliente, in risposta, verranno comunicati i canali corretti mediante cui effettuare la segnalazione alla società di riferimento.

5.1.2 Registrazione del reclamo

L'operatore flowe 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 presa in carico della comunicazione;
- nome e cognome del reclamante e del proponente;
- codice identificativo univoco della pratica di reclamo;
- codice progressivo della pratica di reclamo;
- status del reclamo;
- categoria a cui il reclamo appartiene;
- forma ed esito;
- natura del danno ed importo del danno qualora vi fosse;
- processo operativo coinvolto;
- data di chiusura del reclamo.

Con riferimento alla categorizzazione, i reclami all'interno del registro verranno raggruppati nelle categorie previste da flowe corrispondenti alle medesime previste dalla classificazione ABI definite in coerenza con l'offerta della Società.

Il reclamo figurerà sotto la posizione del cliente, qualora il soggetto reclamante abbia aperto una posizione flowe, in caso contrario saranno censite ugualmente tutte le informazioni senza essere associate ad alcuna posizione.

5.1.3 Gestione del reclamo

La gestione di un reclamo (dalla presa in carico all'evasione dello stesso) è di competenza dell'Unità Happiness and Service ed generalmente identificabile nelle seguenti casistiche:

- gestione autonoma da parte dell'operatore Happiness and Service, nei casi più semplici;
- gestione da parte dell'operatore Happiness and Service che, all'occorrenza, richiede la collaborazione di altre Unità e/o Funzioni come anche l'outsourcer. In questo caso specifico il riscontro verrà comunque fornito dall'operatore dell'Unità Happiness and Service.

La comunicazione con il cliente avverrà sul medesimo canale qualora la richiesta sia pervenuta mediante email o pec. Qualora il reclamo invece sia pervenuto tramite posta raccomandata le successive comunicazioni avverranno possibilmente tramite pec/email; solo ed esclusivamente se il reclamante non fosse contattabile tramite questi canali si procederà allora con raccomandata.

Di seguito, una breve descrizione dei flussi processuali:

- Un operatore dell'Unità Happiness and Service informa il cliente circa la corretta ricezione del reclamo avanzato e della relativa "presa in carico". Se la risoluzione del reclamo è contestuale alla presa in carico, l'operatore dà immediata comunicazione di risoluzione all'interessato.
Se il reclamo afferisse un presunto caso di frode, l'operatore fornirà al cliente le indicazioni necessarie affinché possa adottare le adeguate misure di sicurezza.
- Verrà avviata un'analisi puntuale del reclamo al fine di poterlo correttamente gestire; la stessa verrà riportata all'interno del documento di istruttoria, archiviato all'interno del registro reclami.
All'occorrenza, l'operatore che gestisce il reclamo, in base all'evento reclamato, si interfacerà con le funzioni preposte per ottenere maggiori informazioni volte alla risoluzione dello stesso. Ad esempio, per tematiche legali l'operatore si rivolgerà all'Ufficio Legale per recepire le linee guida sulla corretta modalità di procedere e/o ricevere supporto nella formulazione di risposte/comunicazioni verso il reclamante.
L'operatore, in base alle necessità del caso, potrà fare richiesta di indagini più approfondite rivolgendosi agli operatori incaricati della attività di Back Office oppure all'outsourcer che ha fornito il servizio oggetto del reclamo.
- Nel Registro Reclami viene inoltre registrata e monitorata, da parte degli operatori dell'Unità Happiness and Service, la tempistica di gestione del reclamo nel rispetto dei tempi previsti da normativa.
Se l'operatore ritiene necessario avere altro tempo per completare tutte le analisi avviate al fine di una corretta risoluzione del reclamo, informa il cliente del dilungarsi delle tempistiche necessarie all'evasione della pratica, fornendo indicazioni circa la causa della proroga e il nuovo termine entro cui la Società si impegna a fornire l'esito della valutazione del reclamo avanzato.

5.1.3 Risposta al reclamo

Conclusa la valutazione e provveduto all'eventuale rimborso (ove necessario), si procederà col riscontro al cliente. 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 all'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 reclamante 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 l'Happiness and Service 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 nel corso dell'istruttoria dovessero ravvisarsi aspetti che richiedano, per giustificati motivi, tempi di gestione più lunghi, sarà cura dell'Unità Happiness and Service avvisare il reclamante per iscritto per segnalare l'eventuale ritardo, specificandone la causa, rispetto al termine massimo indicato e un nuovo termine previsto per l'evasione della richiesta finale. L'Unità Happiness and Service provvederà alla predisposizione della comunicazione interlocutoria da trasmettere al reclamante, con evidenza del termine di scadenza entro cui sarà ragionevolmente completata l'analisi del reclamo.

5.1.4 Chiusura del reclamo

L'Operatore dell' Unità Happiness and Service, nel momento dell'invio al cliente della risposta definitiva al reclamo, determinerà lo stato di "chiusura" del reclamo medesimo procedendo inoltre all'aggiornamento del registro. Questa fase concluderà la procedura.

In caso di pratiche per le quali è stata necessaria la collaborazione con l'Outsorcer, sarà quest'ultimo a comunicare a flowe la risoluzione della segnalazione, in modo che l'Unità Happiness and Service possa direttamente informare il cliente e chiudere quindi la pratica.

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.

5.2 RELAZIONI SUI RECLAMI

L'attività di gestione dei reclami, come sopra rappresentata, sarà oggetto di controllo da parte della Funzione Compliance, in qualità di funzione di controllo di secondo livello

A tali fini, verranno inoltrati mensilmente dall'Unità Happiness and Service i KCI relativi ai reclami ricevuti da flowe e trimestralmente, le informazioni necessarie all'aggiornamento del Tableau de Board della Capogruppo con le informazioni sui reclami degli utenti del servizio di pagamento prestato da flowe

Con periodicità semestrale inoltre, l'unità Happiness and Service anticiperà alla Compliance di Banca Mediolanum una Relazione sui Reclami, contenente i prospetti statistici dei reclami, affinché questi possa, previa verifica dei dati stessi, unitamente ad una propria relazione, trasmetterli alla competente Autorità di Vigilanza all'Alta Direzione, al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale.

L'organo amministrativo e quello di controllo, nell'ambito delle rispettive competenze, formuleranno le proprie valutazioni in ordine alla relazione.

Tale relazione, oltre a descrivere la situazione complessiva dei reclami ricevuti, ne riporterà i relativi esiti, le eventuali pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo (ritenuto infondato), le principali criticità emerse dai reclami ricevuti e l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, proponendo eventuali interventi correttivi. Evidenzierà inoltre i settori dell'organizzazione aziendale, i prodotti ed i servizi oggetto di particolare o frequente lamentela ed illustrerà l'impatto economico riveniente dai rimborsi dei reclami.

Particolare evidenza verrà dedicata ai reclami ricevuti dai clienti in materia di sicurezza, come disciplinato dalle linee guida di EBA sulle misure di sicurezza per i rischi operativi e di sicurezza dei servizi di pagamento ai sensi della direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2).

5.3 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, l'Unità Happiness and Service provvederà ad una tempestiva segnalazione alla struttura deputata al monitoraggio dei rischi-reati previsti dal citato decreto.

5.4 GESTIONE DELL'ARCHIVIO RECLAMI

Le attività di gestione dell'archivio reclami, nella sua forma cartacea ed elettronica, saranno di responsabilità dell'Unità Happiness and Service.

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

Verrà seguita la medesima modalità di archiviazione anche per eventuali reclami cartacei, smaterializzati ed inoltrati all'attenzione di flowe mediante scansione ottica.

6. SISTEMI DI 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.

7. INFORMATIVA AL PUBBLICO E RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

La Società riporterà sul proprio sito Internet "vetrina", dandone adeguata evidenza in home page, nella nota informativa precontrattuale e nelle comunicazioni periodiche in corso di contrattole informazioni concernenti la gestione dei reclami, le indicazioni relative alle modalità di presentazione dei reclami all'impresa e le tempistiche di risposta ai reclami.

Verranno inoltre indicati la Funzione aziendale incaricata dell'esame dei reclami e i relativi recapiti.

Saranno inoltre riportate le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami alle Autorità di Vigilanza competenti, incluso il riferimento al modello da utilizzare, e 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.

Verrà pubblicato annualmente sul sito internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, un rendiconto sull'attività di gestione degli stessi che riporterà anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti nonché il relativo esito.

8. 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, come da ultimo 15 luglio 2015;

- 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)