

INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2020
--

1 INFORMAZIONI GENERALI

Flowe S.p.A. ha adottato, conformemente alle disposizioni normative vigenti, un processo strutturato e codificato per la gestione dei reclami della Clientela, consapevole che la piena soddisfazione dei propri Clienti, oltre ad essere elemento prioritario della propria strategia, costituisce un importante fattore per sviluppare e diffondere un'immagine aziendale positiva all'interno del mercato.

La gestione dei reclami, ispirata ai principi di trasparenza, assistenza e qualità, costituisce un'importante leva per gestire e monitorare la soddisfazione dei Clienti.

A tal proposito, il processo di gestione dei reclami è stato impostato nell'ottica non solo di adempiere alle disposizioni vigenti ma di trarre importanti informazioni per il miglioramento continuo dei servizi prestati ai Clienti.

Flowe S.p.A. presidia il processo di gestione dei reclami per quanto concerne il proprio ruolo di Istituto di Moneta Elettronica (IMEL).

Rappresentiamo di seguito, la rendicontazione periodica sui reclami pervenuti a partire dal 10 maggio 2020, data in cui per la prima volta l'applicazione è stata resa disponibile su Apple Store.

2 ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTE E COMPOSTI NEL 2020

L'analisi dei reclami pervenuti nel 2020 illustrata di seguito tiene conto di tutti i reclami formali ricevuti tramite e-mail, PEC o raccomandata da Clienti o potenziali Clienti di flowe aventi ad oggetto i servizi prestati dalla stessa in qualità di IMEL.

Durante l'annualità in esame sono pervenuti complessivamente alla Società da parte della Clientela, n. 741 reclami, di cui n. 662 "*trattabili*" e n. 79 "*non trattabili*", in quanto carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti.

Per completezza, si rappresenta, inoltre, che i reclami "riaperti" dai Clienti sono stati pari a n. 26, tutti "*trattabili*", di cui n. 17 *composti fondati*. Dal quantum relativo alle riaperture risulta evidente che l'utente nella maggior parte delle istanze ha ritenuto completo ed esaustivo il riscontro ricevuto e, pertanto, non ha ravvisato la necessità di riaprire un reclamo.

La tabella sotto riportata riepiloga lo stato complessivo dei reclami ricevuti, suddivisi per tipologia di classificazione ed esito.

Anno di riferimento 2020	Accolti	Respinti	In gestione	Non trattabili	Totale
Reclami	168	490	4	79	741
Riaperture	17	9	0	0	26

In corso d'anno i reclami “*composti*”, rispetto ai reclami “*trattabili*” ricevuti, sono stati pari a circa il 99%, di cui il 74% “non fondato”.

Si segnala sul punto che i tempi di evasione previsti dalla normativa, sono stati regolarmente monitorati e non risultano fenomeni rilevanti.

Laddove per giustificati motivi le tempistiche di chiusura siano state superiori, sono state comunque inviate apposite interlocutorie ai Clienti per fornire un'adeguata e tempestiva informativa sullo stato delle richieste avanzate.

La tempistica media di evasione delle richieste è stata pari a 6 giorni, dunque entro i limiti previsti.

Qualora l'esito del reclamo non abbia soddisfatto completamente la richiesta avanzata dal Cliente, è previsto il ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (c.d. ADR, o *Alternative Dispute Resolution*), che operano in modo alternativo rispetto all'Autorità Giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

A fronte della ricezione di n. 658 reclami trattabili composti ad oggi non ci risultano pervenute richieste di istanze di mediazione o domande di convenzione di negoziazione assistita.

A seguito del riscontro ad un reclamo si evidenzia la mancanza di azioni successive da parte del cliente, che non ha ritenuto necessario adire a strumenti di risoluzione stragiudiziale o giudiziale delle controversie.

Basiglio, marzo 2021