

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

Consiglio di Amministrazione del 18 Gennaio 2022

# Sommario

<b>1. PREMESSA</b>	<b>3</b>
1.1    AMBITO DEL DOCUMENTO	3
<b>2. APPLICABILITÀ</b>	<b>4</b>
2.1    DESTINATARI DEL DOCUMENTO	4
2.2    RESPONSABILITÀ DEL DOCUMENTO	4
<b>3. DEFINIZIONI</b>	<b>4</b>
<b>4. RUOLI E RESPONSABILITÀ</b>	<b>4</b>
4.1    CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	5
4.2    AMMINISTRATORE DELEGATO	5
4.3    RESPONSABILE RECLAMI	5
4.4    HAPPINESS AND SERVICE	5
4.5    AUGMENTED INTELLIGENCE	6
4.6    FUNZIONE COMPLIANCE	6
4.7    FUNZIONE INTERNAL AUDIT DI BANCA MEDIOLANUM	6
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	
4.10    DIREZIONE RISORSE UMANE	7
4.11    SIA S.P.A.	7
<b>5. SCHEMA ATTUATIVO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI</b>	<b>8</b>
5.1    PROCESSO OPERATIVO DI GESTIONE DEL RECLAMO	8
5.1.1    RICEZIONE E PRESA IN CARICO DEL RECLAMO	8
5.1.2    REGISTRAZIONE DEL RECLAMO	9
5.1.3    ISTRUTTORIA DEL RECLAMO	9
5.1.3    RISPOSTA AL RECLAMO	10
5.1.4    CHIUSURA DEL RECLAMO	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
<b>6. SISTEMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE</b>	<b>12</b>
<b>7. INFORMATIVA AL PUBBLICO E RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI</b>	<b>13</b>
<b>8. NORMATIVA DI RIFERIMENTO</b>	<b>13</b>

## 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.

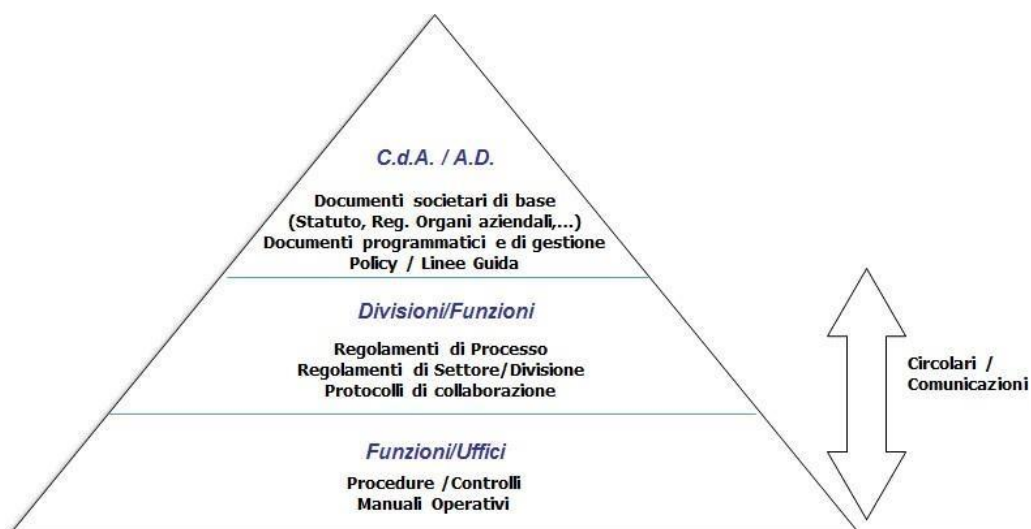
### 1.1 AMBITO DEL DOCUMENTO

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 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



## 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 (ad esempio avvocato, che assume la rappresentanza del reclamante)";
- **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:** 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.

#### **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 Happiness and Service, in quanto in linea con il modello organizzativo di Flowe S.p.a.

#### **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;
- 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 Funzione Risk Management e Compliance;
- 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 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;

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

- prendere in carico i reclami ricevuti e censirli nel Registro dedicato, avendo cura di integrare e/o aggiornare le informazioni e le comunicazioni che pervengono durante la gestione della segnalazione;
- presidiare e gestire operativamente i reclami raccogliendo, anche attraverso il coinvolgimento delle altre unità organizzative della Società o degli outsourcer, le informazioni utili all'istruttoria dello stesso;
- 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 nonché all'indicazione di una eventuale proroga della pratica fino a quella con evidenza dell'esito del reclamo (accettazione o diniego);
- esitare il reclamo sull'apposito Registro, come "Fondato" (accolto) o "Non Fondato" (non accolto)- In caso di reclamo "Fondato", qualora ne ricorrano le condizioni, questo potrebbe risolversi con l'erogazione di un rimborso;
- 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.

#### **4.5 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; supportare a livello tecnico le persone di Happiness and Service 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;
- 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.
- supportare l'Unità Happiness and Service 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 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.

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

#### **4.9.1 ESPOSTI E RICORSI BANCA MEDIOLANUM**

---

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

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

#### **4.10 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.

#### **4.11 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 S.p.a. 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.

Infine, SIA S.p.a. supporta l'Unità Happiness and Service nella gestione di eventuali ticket, riguardanti problematiche sulle carte, per cui risulta necessario il suo intervento.

## 5. SCHEMA ATTUATIVO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

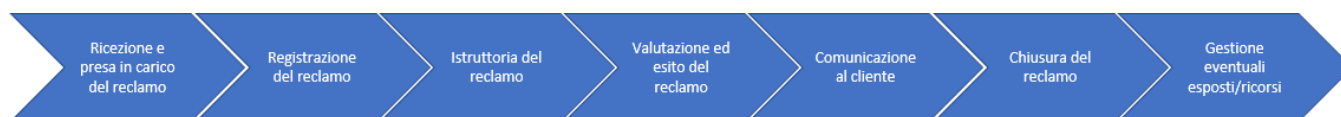
La Società ha definito uno schema attuativo atto alla gestione dei reclami. Tale schema si compone delle sezioni di seguito delineate:

- 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 DEL RECLAMO

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 presenta un reclamo tramite uno dei seguenti canali:

- posta raccomandata all'indirizzo della Sede legale della Flowe S.p.a. SB, Via Francesco Sforza 15, 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 del Team Happiness and Services come reclami pervenute, 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. Gli utenti vengono informati di ciò tramite una presa in carico all'interno della quale vengono specificate le tempistiche di evasione della comunicazione.

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.

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.

L'operatore dell'Unità Happiness and Service accerta che la segnalazione, 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. Nel caso in cui la richiesta non sia classificata come un reclamo (es.: richiesta di informazioni o chiarimenti), l'operatore inoltra la comunicazione alla casella di posta elettronica [info@flowe.com](mailto:info@flowe.com) così che possa essere gestita opportunamente da parte del Team Customer Interaction, che informa il cliente che la sua segnalazione è stata valutata come richiesta informativa.

#### **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 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 azzerà al 31/12 di ciascun anno solare);
- il numero identificato della pratica (tale numerazione viene assegnata ai reclami/lamentele afferenti la 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 Happiness and Service 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 censisce i dati anagrafici del soggetto, che vengono associati ad una posizione anagrafica "light" creata proprio in fase di registrazione del reclamo.

### 5.1.3 ISTRUTTORIA DEL RECLAMO

---

La gestione di un reclamo (dalla presa in carico all'evasione dello stesso) è di competenza dell'Unità Happiness and Service ed è 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 gli outsourcer. In questo caso specifico il riscontro verrà comunque fornito dall'operatore dell'Unità Happiness and Service.

La comunicazione con il cliente avviene sul medesimo canale qualora la richiesta sia pervenuta mediante e-mail o pec. Qualora il reclamo, invece, sia pervenuto tramite posta raccomandata le successive comunicazioni avverranno qualora possibile tramite pec/e-mail; solo ed esclusivamente se il reclamante non sia contattabile tramite questi canali si procederà allora con raccomandata (come, ad esempio, i casi di furti di identità o truffe perpetrate da nostri clienti ove chi ci scrive non è evidentemente cliente e l'indirizzo e-mail non è censito). Di seguito, una breve descrizione dei flussi processuali:

- Il cliente è informato della corretta ricezione del reclamo avanzato mediante la "presa in carico", che su reclami@flowe.com avviene mediante invio automatico, mentre sugli altri canali è necessario un intervento manuale da parte dell'operatore. Se la risoluzione del reclamo è contestuale alla presa in carico, l'operatore da immediata comunicazione di risoluzione all'interessato.  
Se il reclamo afferrisce 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)".
- Successivamente si avvia la fase istruttoria mediante la redazione di un documento, che è archiviato all'interno del registro reclami, e che consente un'analisi puntuale del reclamo al fine di poterlo correttamente gestire;  
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.
- La tempistica di gestione del reclamo nel rispetto dei tempi previsti da normativa è monitorata da parte degli operatori dell'Unità Happiness and Service.  
Qualora si renda necessario prorogare le tempistiche di evasione al fine di completare tutte le analisi avviate per una corretta risoluzione del reclamo, è onere dell'operatore Happiness and Service informare il cliente del dilungarsi dei tempi

necessari 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.

#### 5.1.4 RISPOSTA ALRECLAMO

---

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 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 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).

#### 5.1.5 CHIUSURA DELRECLAMO

---

Una volta fornito il riscontro definitivo al reclamo l'operatore dell'Unità Happiness and Service procede ad esitare il reclamo aggiornandone lo status nel registro, determinando la conclusione della procedura.

In caso di pratiche 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

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, è oggetto di accertamento da parte della Funzione Compliance, in qualità di funzione di controllo di secondo livello.

A tali fini, vengono inoltrati mensilmente dall'Unità Happiness and Service i KCI (Key Compliance Indicator) relativi ai reclami ricevuti da Flowe e trimestralmente, i dati necessari all'aggiornamento del Tableau de Board della Capogruppo, contenente le informazioni sui reclami degli utenti del servizio di pagamento prestato da Flowe.

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

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

Tale relazione, oltre a descrivere la situazione complessiva dei reclami ricevuti, ne riporta 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 un precedente reclamo (ritenuto infondato); nonché le principali criticità emerse dai reclami ricevuti e l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, proponendo eventuali interventi correttivi. Evidenzia, inoltre, i settori dell'organizzazione aziendale, i prodotti ed i servizi oggetto di particolare o frequente lamentela ed illustra 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).

Annualmente il Responsabile Reclami informa il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale in merito all'andamento e tipologia dei reclami ricevuti.

## **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 provvede ad una tempestiva segnalazione alla struttura deputata al monitoraggio dei rischi-reato previsti dal citato decreto.

## **5.4 GESTIONE DELL'ARCHIVIO RECLAMI**

---

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

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 inoltre all'attenzione di Flowe.

# **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**

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.

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.

## **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).