

<p style="text-align: center;"><b>INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2021</b></p>
---

## **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.

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 e dei processi aziendali nonché per la rilevazione di indicatori di potenziali situazioni di non conformità, rivenienti dall'attività dell'Unità Organizzativa Happiness & Services, responsabile della gestione dei reclami.

Tale processo è agevolato dalla presenza all'interno del Registro Reclami non solo degli elementi essenziali legati alla doglianza ma anche della classificazione in relazione al servizio/prodotto interessato ed al processo aziendale impattato.

Viene, quindi, valutata, in base a quanto rilevato, l'opportunità di adottare interventi di miglioramento dei processi e/o delle procedure in essere.

Il Team Reclami dell'Unità Organizzativa Happiness and Services rappresenta, in questa apposita sezione, la rendicontazione periodica sui reclami pervenuti nel corso dell'anno 2021.

## **2 ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI E COMPOSTI NEL 2021**

---

L'analisi dei reclami pervenuti nel 2021, illustrata di seguito, tiene conto di tutti i reclami formali ricevuti tramite e-mail, PEC o raccomandata da Clienti e non Clienti di Flowe, aventi ad oggetto i servizi prestati dalla stessa, in qualità di Istituto di Moneta Elettronica (IMEL).

Durante l'annualità in esame sono pervenuti complessivamente alla Società n. 697 reclami, di cui n. 660 "trattabili" e n. 37 "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. 48 (quindi circa il 7% dei reclami pervenuti), di cui solamente n. 1 classificato come "non trattabile". 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 2021	Accolti/Fondati	Non Accolti/ Non Fondati	In gestione	Non trattabili	Totale
Reclami	240	419	1	37	697
Riaperture	18	29	0	1	48

In corso d'anno i reclami “*composti*”, rispetto ai reclami “*trattabili*” ricevuti, sono stati pari a circa il 99,8%, di cui il 63,5% “*non fondato*”.

A prescindere dall'esito accordato al reclamo, Flowe S.p.A. adotta un approccio comunicativo il più possibile comprensibile per il proponente volto a guidare e supportare lo stesso ad una migliore consapevolezza della tematica.

Di seguito, rappresentiamo la scomposizione dei reclami pervenuti, considerando i soli “*trattabili*”, in base alle categorie ABI suddividendoli in base al relativo esito:

Scomposizione reclami per Macro- Area	Accolti/Fondati	Non accolti/Non Fondati	In gestione	Totale
Conto di pagamento	185	301	0	486
Carte	23	60	0	83
App	15	27	0	42
Altro	17	31	1	49
<b>Totale Complessivo</b>	<b>240</b>	<b>419</b>	<b>1</b>	<b>660</b>

I reclami “*trattabili*” ricevuti nell'esercizio in esame sono stati pari a circa il 94,69% su un totale di segnalazioni pervenute pari a n. 697. Invece, nel corso del 2020 si sono registrati circa l'89,33% dei reclami “*trattabili*” su un totale di n. 741 ricevuti.

Per un'analisi più chiara dei dati sopra elencati, si ritiene opportuno specificare che, tra il 19 maggio 2020 e il 31 dicembre 2020, abbiamo registrato n. 741 reclami a fronte di una base cliente di n. 661.424, invece, per l'intero anno 2021 il numero totale dei reclami ammonta a n. 697 con una base cliente di 686.440.

Inoltre, a fronte della ricezione di n. 659 reclami trattabili composti, ad oggi, non ci risultano pervenute richieste di istanze di mediazione o domande di convenzione di negoziazione assistita. La mancanza di azioni successive da parte della Clientela, evidenzia, dunque, che a fronte del riscontro fornito al reclamo presentato, il Cliente non ha ritenuto necessario adire strumenti di risoluzione stragiudiziale o giudiziale delle controversie.

La tempistica media di evasione delle richieste è stata pari a 6 giorni, inferiore ai tempi massimi di evasione previsti dalla normativa vigente sui Servizi di Pagamento che è di 15 giorni lavorativi dal ricevimento. 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.



Per concludere, si rileva che, la perdita effettiva registrata da Flowe S.p.A., a seguito dei reclami pervenuti dal 01/01/2021 al 31/12/2021, ammonta a euro 138,90.

\*\*\*\*\*

Basiglio, 6 Maggio 2022

Team Reclami dell'Unità Organizzativa Happiness and Services