

**INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DI GESTIONE DEI RECLAMI  
NELL'ANNO 2022**

## **1 INFORMAZIONI GENERALI**

---

Flowe S.p.A. Società Benefit 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<sup>1</sup> 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 della Perspective 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.

La Perspective Happiness and Services rappresenta, in questa apposita sezione, la rendicontazione periodica sui reclami pervenuti nel corso dell'anno 2022 e sul processo di gestione dei medesimi, evidenziando le eventuali carenze procedurali ed organizzative emerse a seguito delle analisi svolte.

## **2 ANALISI COMPLESSIVA DEI RECLAMI Pervenuti E COMPOSTI NEL 2022**

---

Flowe S.p.A. Società Benefit ha ricevuto, durante l'anno 2022, un totale di n. 406 reclami aventi ad oggetto i servizi prestati dalla stessa, in qualità di Istituto di Moneta Elettronica (IMEL).

Nello specifico, dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022, sull'ammontare complessivo di n. 406 doglianze, n. 397 sono state classificate come "trattabili" e n. 9 come "non trattabili", in quanto prive degli elementi essenziali per poter essere gestite.

Considerando i soli reclami trattabili, si precisa che al 31/12/2022 risultano esserne stati composti n. 394, di cui n. 95 accolti/fondati e n. 299 non accolti/non fondati.

Inoltre, si evidenzia che la maggior parte degli utenti ha ritenuto il riscontro al reclamo avanzato soddisfacente e completo, ne è conferma la presenza di unicamente n. 33 riaperture registrate in corso d'anno, (pari a circa l'8%) su n. 394 vertenze trattabili evase al 31/12/2022. Infatti, in ogni risposta si cerca di impiegare un linguaggio semplice, chiaro e personalizzato. In merito alle riaperture, si segnala, altresì, che n. 10 sono state considerate accolte/fondate e n. 23 non accolte/non fondate.

---

<sup>1</sup> Si fa presente sin da ora che nel documento saranno utilizzati i termini "reclamo", "doglianza", "lamentela" come sinonimi.

La tabella sotto riportata riepiloga lo stato complessivo dei reclami e delle riaperture ricevute, suddivisi per tipologia di classificazione ed esito.

Anno di riferimento 2022	Accolti	Non accolti	In gestione	Non trattabili	Totale
Reclami	95	299	3	9	406
Riaperture	10	23	0	0	33

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

Scomposizione reclami per Macro-Area	Accolti/Fondati	Non accolti/Non Fondati	In gestione	Totale
Conto di pagamento	76	219	1	296
Carte	3	39	1	43
App	9	14	0	23
Altre categorie	7	27	1	35
<b>Totale Complessivo</b>	<b>95</b>	<b>299</b>	<b>3</b>	<b>397</b>

Con l’obiettivo di offrire una panoramica onnicomprensiva, occorre precisare che il *trend* complessivo dei reclami non è stato costante, bensì altalenante, soprattutto nel corso del secondo semestre del periodo in esame. Per completezza, si precisa che Flowe S.p.A. Società Benefit ha ricevuto n. 406 reclami totali a fronte di una base Clienti di n. 570.525 al 31/12/2022.

Si ricorda che, qualora l’utente non sia soddisfatto dell’esito del reclamo, può adire gli strumenti di risoluzione stragiudiziale e alternativa delle controversie (c.d. ADR, o *Alternative Dispute Resolution*).

A tal proposito, a seguito del pervenimento di n. 394 reclami trattabili composti, Flowe S.p.A. Società Benefit ha ricevuto:

- n. 1 ricorso presentato all’Arbitro Bancario e finanziario (ABF);
- n. 1 istanza di mediazione a seguito di reclamo.

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. Società Benefit, a seguito dei reclami pervenuti dal 01/01/2022 al 31/12/2022, ammonta a euro **1,50**.

\*\*\*\*\*

Basiglio, 26/04/2023

Team Claims della Perspective Happiness and Services