

## INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2023

### 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 Banking Services & Controls, 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 Banking Services & Controls rappresenta, in questa apposita sezione, la rendicontazione periodica sui reclami pervenuti nel corso dell'anno 2023 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 2023

Flowe S.p.A. Società Benefit ha ricevuto, durante l'anno 2023, un totale di n. 366 reclami aventi ad oggetto i servizi prestati dalla stessa, in qualità di Istituto di Moneta Elettronica (IMEL).

Nello specifico, dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023, sull'ammontare complessivo di n. 366 doglianze, n. 362 sono state classificate come "trattabili" e n. 4 come "non trattabili", in quanto prive degli elementi essenziali per poter essere gestite.

Considerando i soli reclami trattabili, si precisa che al 31/12/2023 risultano esserne stati composti n. 357, di cui n. 64 accolti/fondati e n. 293 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. 19 riaperture registrate in corso d'anno, (pari a circa il 5%) su n. 357 vertenze trattabili evase al 31/12/2023. Infatti, in ogni risposta si cerca di impiegare un linguaggio semplice, chiaro e personalizzato rispetto alla tipologia di reclamante. In merito alle riaperture, si segnala, altresì, che n. 3 sono state considerate accolte/fondate e n. 16 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 riassume lo stato complessivo dei reclami e delle riaperture ricevute, suddivisi per tipologia di classificazione ed esito.

Anno di riferimento 2023	Accolti	Non accolti	In gestione	Non trattabili	Totale
Reclami	64	293	5	4	366
Riaperture	3	16	0	0	19

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	35	237	4	276
Carte	9	28	1	38
App	10	15	0	25
Altre categorie	10	13	0	23
<b>Totale Complessivo</b>	<b>64</b>	<b>293</b>	<b>5</b>	<b>362</b>

Con l’obiettivo di offrire una panoramica onnicomprensiva, occorre precisare che il *trend* complessivo dei reclami non è stato costante. Infatti, si è registrata una preponderanza di segnalazioni durante il primo trimestre dell’anno 2023 e una seguente diminuzione nel corso dei mesi successivi. Per completezza, si precisa che Flowe S.p.A. Società Benefit ha ricevuto n. 366 reclami totali a fronte di una base Clienti di n. 369.244 al 31/12/2023.

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. 357 reclami trattabili composti, Flowe S.p.A. Società Benefit ha ricevuto:

- n. 2 ricorsi presentati 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 01/01/2023 al 31/12/2023, ammonta a euro **121,55**.

\*\*\*\*\*

Basiglio, 20/02/2024

Team Claims & Customer Communication Legal Check  
della Perspective Banking Services & Controls