

INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2024

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 reclami¹ 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, rivvenienti dall'attività della Funzione Payment 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 Funzione Payment Services & Controls rappresenta, in questa apposita sezione, la rendicontazione periodica sui reclami pervenuti nel corso dell'anno 2024 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 2024

Flowe S.p.A. Società Benefit ha ricevuto, durante l'anno 2024, un totale di n. 305 reclami aventi ad oggetto i servizi prestati dalla stessa, in qualità di Istituto di Moneta Elettronica (IMEL).

Nello specifico, dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024, sull'ammontare complessivo di n. 305 reclami "trattabili", si precisa che al 31/12/2024 risultano esserne stati composti n. 303, di cui n. 57 accolti/fondati e n. 246 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. 8 riaperture registrate in corso d'anno, (pari a circa il 2%) su n. 303 vertenze trattabili evase al 31/12/2024. 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. 2 sono state considerate accolte/fondate e n. 6 non accolte/non fondate.

¹ 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 2024	Accolti	Non accolti	In gestione	Non trattabili	Totale
Reclami	57	246	2	0	305
Riaperture	2	6	0	0	8

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	46	218	2	266
Carte	2	13	0	15
App	1	10	0	11
Altre categorie	8	5	0	13
Totale Complessivo	57	246	2	305

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 2024 e una seguente diminuzione nel corso dei mesi successivi. Per completezza, si precisa che Flowe S.p.A. Società Benefit ha ricevuto n. 305 reclami totali a fronte di una base Clienti di n. 9.149 al 31/12/2024.

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. 303 reclami trattabili composti, Flowe S.p.A. Società Benefit ha ricevuto n. 4 esposti.

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 01/01/2024 al 31/12/2024, ammonta a euro **1.051,02**.

Basiglio, 24/02/2025

Team Claims & Customer Communication Legal Check
della Funzione Payment Services & Controls