

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PRESENTATI DALLA CLIENTELA NEL CORSO DELL'ANNO 2021**

Il presente rendiconto è redatto in ottemperanza alle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni, in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

Enel X Financial Services S.r.l. presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, soprattutto perché un'efficace gestione dei reclami costituisce un importante elemento di rilevazione delle aree di miglioramento dell'organizzazione, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, e rappresenta un'opportunità per rendere più efficace il rapporto di fiducia con il Cliente. Data la sua rilevanza, l'attività di gestione dei reclami è inoltre tenuta in considerazione nell'ambito del processo di monitoraggio dei rischi della Società.

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera raccomandata, e-mail, PEC) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione. È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente. Enel X Financial Services S.r.l. darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giorni operativi dalla sua ricezione.

L'efficace gestione del Reclamo permette, da un lato, di individuare le cause che hanno provocato il disagio al cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive e, dall'altro, di rilevare eventuali aree problematiche all'interno dell'operatività dell'Istituto.

Il cliente, in caso di contestazioni in relazione ai rapporti intrattenuti con l'Istituto, potrà presentare reclamo in forma scritta allo stesso ai seguenti recapiti, indicati altresì nella documentazione più sopra menzionata nonché sul sito istituzionale:

1. un messaggio e-mail all'indirizzo: [servizioreclami.enelxfinancialservices@enel.com](mailto:servizioreclami.enelxfinancialservices@enel.com)
2. una PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo [enelxfinancialservices@pec.enel.it](mailto:enelxfinancialservices@pec.enel.it)

3. una lettera raccomandata A/R o posta prioritaria all'indirizzo: Viale di Tor di Quinto 45/47 – 00191 Roma

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, può presentare un ricorso all'ABF:

entro i 12 mesi successivi alla presentazione del reclamo (anche successivamente con rinnovo del reclamo);

- per importi fino a 100.000 Euro ovvero senza limiti d'importo in caso di richiesta di accertamento di diritti, obblighi e facoltà;
- se non sono in corso tentativi di conciliazione o mediazione cui il Cliente abbia aderito o la controversia non sia sottoposta all'Autorità giudiziaria.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), il cliente può consultare direttamente il sito: [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

A seconda dell'esito dei medesimi, i reclami si suddividono in:

- Accolti;
- Non accolti.

Nel corso del 2021, l'IMEL ha ricevuto n. 51 comunicazioni classificabili come reclami, di cui 29 accolti. I reclami possono classificarsi a seconda del prodotto nei confronti del quale sono stati rivolti come segue:

- Reclami relativi al conto di moneta elettronica Enel X Pay: 31;
- Reclami relativi al servizio di pagamento occasionale via web: 17;
- Reclami relativi al servizio di pagamento occasione via App: 3.

Enel X Financial Services, ai sensi della normativa, è tenuta a rispondere, in ogni caso, entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.



A fronte della gestione di reclami da parte della Società non sono stati presentati, da parte di Clienti, ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, a riprova del fatto che Enel X Financial Services ha saputo fornire un riscontro soddisfacente alla sua clientela, resolvendo le problematiche proposte. Non sono, inoltre, state presentate richieste di chiarimento dall'Autorità di Vigilanza.