

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PRESENTATI DALLA CLIENTELA NEL CORSO DELL'ANNO 2022

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 comportamento o un'omissione nell'esecuzione della prestazione dei servizi di pagamento. 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, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Qualora il reclamo fosse ritenuto infondato, fornirà al cliente un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario¹) (di seguito anche “ABF”)

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.

¹L'Arbitro Bancario Finanziario è un sistema di risoluzione alternativa (ADR) delle controversie tra i clienti e gli intermediari finanziari disciplinato dalle “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” (cfr. provvedimento di Banca d'Italia del 2 novembre 2016). Esso è un organismo autonomo ed imparziale nei compiti e nelle decisioni, sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.

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
2. una PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: enelxfinancialservices@pec.enel.it
3. una lettera raccomandata A/R o posta prioritaria all'indirizzo: Viale di Tor di Quinto 45/47 – 00191 Roma

L'Ufficio Reclami, una volta ricevuta la comunicazione da parte del cliente, provvede a classificarne la natura, individuare la Unità Operativa opportuna per la gestione della problematica e a verificarne quindi la fondatezza, predisponendo, in caso di esito positivo, le azioni necessarie alla correzione della disfunzione per il ristabilimento dello status quo ante.

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

- Accolti;
- Non accolti.

Nel corso del 2022, Enel X Financial Services ha ricevuto n. 51 comunicazioni classificabili come reclami, di cui 35 accolti. I reclami possono classificarsi a seconda del prodotto nei confronti del quale sono stati rivolti come segue:

- Conto di moneta elettronica Enel X Pay: 9
- Pagamento Occasionali WEB: 41
- Pagamenti Occasionali App: 1

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

Ai 51 reclami ricevuti nel corso del 2022, è stato dato riscontro a tutti nei tempi prescritti.

A fronte della gestione di reclami da parte della Società non sono stati presentati, da parte di clienti, ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario.