



Enel X Financial Services S.r.l.

Direzione

Viale di Tor di Quinto 45/47 - 00191 Rome - Italy

T +39 06 83059426

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PRESENTATI DALLA CLIENTELA NEL CORSO DELL'ANNO 2020**

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, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

### **Reclami**

Nel corso del 2020 è pervenuto un solo reclamo dalla clientela che è stato accolto ed evaso entro il termine previsto dalla normativa.

### **Come presentare un reclamo**

Il reclamo può essere presentato tramite:

- un messaggio e-mail all'indirizzo: [servizioreclami.enelxfinancialservices@enel.com](mailto:servizioreclami.enelxfinancialservices@enel.com)
- una PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: [enelxfinancialservices@pec.enel.it](mailto:enelxfinancialservices@pec.enel.it)
- una lettera raccomandata A/R o posta prioritaria all'indirizzo: Viale di Tor di Quinto 45/47 – 00191 Roma

Qualora il cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta nei termini stabiliti, potrà presentare ricorso all'ABF secondo quanto precisato nel sito [www.enelxfinancialservices.it](http://www.enelxfinancialservices.it)