

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2020**

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI  
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche)

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la Clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo a monitorare il livello di soddisfazione della Clientela.

Nel corso del 2020, la costante e specifica attenzione prestata da Elea Finance nei riguardi della propria Clientela, unitamente alle scelte operative, per offrire servizi sempre migliori per tempestività, precisione, comunicazione e trasparenza, ha consentito ancora una volta di non ricevere alcun reclamo di sorta. Elea Finance ha registrato zero reclami, come anche per gli anni precedenti.

Elea Finance si è organizzata in modo da garantire alla Clientela risposte sollecite ed esaustive nei termini di legge.

La documentazione relativa all'attività dell'Ufficio Reclami è conservata nell'archivio informatico e cartaceo presso la sede di Elea Finance spa.

**UFFICIO RECLAMI**