

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

(In ottemperanza alla vigente normativa in materia di trasparenza delle operazioni dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti)

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.

La American Express Services Europe Limited (A.E.S.E.L.) riserva particolare attenzione alle esigenze dei propri clienti, ivi inclusa la modalità e la tempistica di gestione dei reclami, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche in considerazione del reclamo quale elemento segnaletico delle aree di miglioramento della qualità del prodotto/servizio offerto, ed ulteriore opportunità di comunicazione e confronto con la propria Clientela.

§ § §

Nel 2016, A.E.S.E.L. ha registrato 3.459 reclami; nello schema che segue sono rappresentati l'esito dei reclami e le principali motivazioni:

Dettaglio gestione reclami A.E.S.E.L.: situazione al 31.12.2016

ESITO	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Accolti/Parzialmente accolti	740	22,00%
Non Accolti	2623	78,00%
Il cliente ha ritirato il reclamo	3	0,09%
In istruttoria al 31.12.2016	79	3,50%

Reclami A.E.S.E.L. per motivazione al 31.12.2016

MACRO CAUSALI	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Controllo del Rischio di Credito	820	23,62%
Credit Bureau / CAI	305	8,85%
Contestazioni Addebiti / Frodi / Autorizzazione alle Transazioni dei Clienti	283	8,79%
Pagamenti	198	5,67%
Offerte Marketing	469	12,75%
Cancellazione della Carta	268	7,75%
Quote Associative, Tassi di Cambio, Penali Ritardato Pagamento	185	4,45%
Produzione della Carta	154	4,45%
Qualità del Servizio	177	5,12%
Recupero Crediti	69	1,99%
Gestione del Conto	60	1,73%
Rifiuto in fase di concessione	89	2,57%
Tempistiche Emissione Nuove Carte	70	2,02%
Estratto Conto: Contenuti e Consegna	67	1,94%
Assicurazioni Obbligatorie	46	1,36%
Modifiche Condizioni Contrattuali	27	0,78%
Rimborso Saldo a Credito	52	1,50%
Tassi di Interesse Revolve	31	0,90%
Altro	72	3,76%

Il Cliente può presentare un reclamo all'American Express a mezzo posta, fax, e-mail o posta elettronica certificata.

Ufficio Reclami di American Express Services Europe Limited

Viale Alexandre Gustave Eiffel, 15 - 00148 Roma

Fax: 06/7220308

E-mail: Ufficio.Reclami.Amex@aexp.com

Posta Elettronica Certificata: ufficioreclamiamex@legalmail.it

L'Ufficio Reclami provvede a inviare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.

In caso di insoddisfazione, il Cliente prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o l'Ufficio Reclami American Express.
- Conciliatore Bancario e Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it oppure informarsi presso l'Ufficio Reclami American Express.

In caso di mancato accoglimento del reclamo vengono comunque fornite al cliente le istruzioni e la documentazione necessari per poter adire agli organismi di cui sopra.