

Modalità di presentazione di un reclamo

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 reclamo formulato ai sensi della nuova direttiva in materia di servizi di pagamento (UE 2015/2366), si applicano i termini ivi previsti, ovvero in ogni caso i termini più favorevoli previsti dalle disposizioni di legge o regolamento vigenti per tempo.

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.

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 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 2017, A.E.S.E.L. ha registrato 2.948 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 31.12.2017

ESITO	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Accolti/Parzialmente accolti	427	14,48%
Non Accolti	2460	83,45%
Il cliente ha ritirato il reclamo	2	0,07%
In istruttoria al 31.12.2017	59	2,00%

Reclami A.E.S.E.L. per motivazione al 31.12.2017

MACRO CAUSALI	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Controllo del Rischio di Credito	718	24,36%
Offerte Marketing	361	12,25%
Contestazioni Addebiti / Frodi / Autorizzazione alle Transazioni dei Clienti	325	11,02%
Credit Bureau / CAI	241	8,18%
Cancellazione della Carta	209	7,09%
Pagamenti	153	5,19%
Qualità del Servizio	134	4,55%
Produzione della Carta	125	4,24%
Quote Associative, Tassi di Cambio, Penali Ritardato Pagamento	119	4,04%
Rifiuto in fase di concessione	86	2,92%
Assicurazioni Obbligatorie	77	2,61%
Rimborso Saldo a Credito	55	1,87%
Estratto Conto: Contenuti e Consegna	52	1,76%
Recupero Crediti	45	1,53%
Gestione del Conto	39	1,32%
Malfunzionamento POS	37	1,26%
Aggiornamento Informazioni di Contatto	36	1,22%
Tempistiche Emissione Nuove Carte	34	1,15%
Difficoltà nel Richiedere la Carta	22	0,75%
Tassi di Interesse Revolve	21	0,71%
Modifiche Condizioni Contrattuali	19	0,64%
Altro	40	1,36%