Modalità di presentazione di un reclamo

L'Esercizio può presentare un reclamo all'American Express a mezzo posta, e-mail o posta elettronica certificata.

Ufficio Reclami di American Express Payments Europe S.L., sede secondaria per l'Italia

Viale Alexandre Gustave Eiffel, 15 - 00148 Roma

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 previsto dalla regolamentazione applicabile, calcolato a partire dalla ricezione del reclamo. In caso di reclamo formulato ai sensi della Direttiva in materia di servizi di pagamento (UE 2015/2366), si applicano i termini ivi previsti, ovvero in ogni caso i termini più favorevoli come da 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 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 gli 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 Payments Europe S.L. (A.E.P.E.) 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 2023, A.E.P.E. ha registrato 118 reclami; nello schema che segue sono rappresentati l'esito dei reclami e le principali motivazioni:

Dettaglio gestione reclami A.E.P.E.: situazione al 31.12.2023

ESITO	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Accolti/Parzialmente accolti	18	15,25%
Non Accolti	96	81,36%
In istruttoria al 31.12.2023	4	3,39%

Reclami A.E.P.E. per motivazione al 31.12.2023

MACRO CAUSALI	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Riaddebito Esercente a Seguito Contestazione Titolare Carta	88	74,58%
Richieste di Convenzionamento	10	8,47%
Dispute sui Pagamenti	7	5,93%
Gestione Anagrafica del Conto	7	5,93%
Revoca Convenzionamento	5	4,24%
Procedure di Pagamento	1	0,85%