

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 Italia S.r.l.

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 previsto dalla regolamentazione applicabile, calcolato a partire dalla ricezione del reclamo. 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 Italia S.r.l. (A.E.I.) 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 2020, A.E.I. ha registrato 3.597 reclami; nello schema che segue sono rappresentati l'esito dei reclami e le principali motivazioni:

Dettaglio gestione reclami A.E.I.: situazione al 31.12.2020

ESITO	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Accolti/Parzialmente accolti	665	18,49%
Non Accolti	2783	77,37%
Il cliente ha ritirato il reclamo	2	0,06%
In istruttoria al 31.12.2020	147	4,09%

Reclami A.E.I. per motivazione al 31.12.2020

MACRO CAUSALI	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Controllo del Rischio di Credito	1065	29,61%
Credit Bureau / CAI	519	14,43%
Offerte Marketing	446	12,40%
Contestazioni Addebiti / Frodi / Autorizzazione alle Transazioni dei Clienti	326	9,06%
Cancellazione della Carta	188	5,23%
Rifiuto in fase di concessione	178	4,95%
Qualità del Servizio	174	4,84%
Quote Associative, Tassi di Cambio, Penali Ritardato Pagamento	117	3,25%
Pagamenti	110	3,06%
Produzione della Carta	100	2,78%
Aggiornamento Account	73	2,03%
Gestione del Conto	50	1,39%
Rimborso Saldo a Credito	48	1,33%
Malfunzionamento POS	36	1,00%
Mancata Variazione Rata	34	0,95%
Estratto Conto: Contenuti e Consegna	31	0,86%
Tempistiche Emissione Nuove Carte	25	0,70%
Recupero Crediti	22	0,61%
Tassi di Interesse Revolve	15	0,42%
Assicurazioni Obbligatorie	13	0,36%
Modifiche Condizioni Contrattuali	1	0,03%
Altro	26	0,72%