

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.

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 necessarie per poter adire gli organismi di cui sopra. In alternativa, il Cliente potrà contattare i predetti organismi anche tramite la piattaforma europea ODR (Online Dispute Resolution) di risoluzione delle controversie online al seguente indirizzo

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=IT>

Chiarimenti in ordine alla composizione del Rendiconto

Il presente Rendiconto è presentato da American Express Italia S.r.l., che a decorrere dal 1° Marzo 2019, è subentrata, senza soluzione di continuità, in tutti i rapporti di emissione e gestione di carte di credito precedentemente riferiti ad American Express Services Europe Limited (A.E.S.E.L.).

Infatti, a seguito della decisione del Regno Unito di lasciare l'Unione Europea, American Express Services Europe Limited ha avviato un processo di riorganizzazione delle proprie filiali europee che ha portato alla creazione di un Istituto di pagamento italiano denominato, appunto, American Express Italia S.r.l. (A.E.I. S.r.l.).

In tale prospettiva, si riportano i reclami ricevuti sino al 28 Febbraio 2019, dalla A.E.S.E.L., e, con separata rendicontazione in forma tabellare, i reclami ricevuti dal 1° Marzo 2019, dalla A.E.I. S.r.l.

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.

American Express 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.

§ § §

Sino al 28 febbraio 2019, A.E.S.E.L. ha registrato 430 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 28.02.2019

ESITO	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Accolti/Parzialmente accolti	68	15,81%
Non Accolti	362	84,19%
Il cliente ha ritirato il reclamo	0	0,00%
In istruttoria al 31.12.2019	0	0,00%

Reclami A.E.S.E.L. per motivazione al 28.02.2019

MACRO CAUSALI	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Controllo del Rischio di Credito	123	28,60%
Credit Bureau/ CAI	57	13,26%
Offerte Marketing	47	10,93%
Contestazioni Addebiti / Frodi / Autorizzazione alle Transazioni dei Clienti	45	10,47%
Cancellazione della Carta	25	5,81%
Produzione della Carta	20	4,65%
Pagamenti	19	4,42%
Recupero Crediti	18	4,19%
Gestione del Conto	10	2,33%
Rimborso Saldo a Credito	9	2,09%
Quote Associative, Tassi di Cambio, Penali Ritardato Pagamento	8	1,86%
Assicurazioni Obbligatorie	8	1,86%
Qualità del Servizio	6	1,40%
Estratto Conto: Contenuti e Consegna	6	1,40%
Tempistiche Emissione Nuove Carte	5	1,16%
Mancata Variazione Rata	5	1,16%
Modifiche Condizioni Contrattuali	5	1,16%

MACRO CAUSALI	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Tassi di Interesse Revolve	4	0,93%
Rifiuto in fase di concessione	3	0,70%
Mal funzionamento POS	1	0,23%
Altro	6	1,40%

Dal 1° Marzo 2019 e sino al 31 Dicembre 2019, A.E.I. ha registrato 3.092 reclami.

Nello schema che segue sono rappresentati l'esito dei reclami e le principali motivazioni:

Dettaglio gestione reclami A.E.I.: situazione al 31.12.2019

ESITO	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Accolti/Parzialmente accolti	560	18,11%
Non Accolti	2445	79,08%
Il cliente ha ritirato il reclamo	6	0,19%
In istruttoria al 31.12.2019	81	2,62%

Reclami A.E.I. per motivazione al 31.12.2019

MACRO CAUSALI	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Controllo del Rischio di Credito	1045	33,80%
Offerte Marketing	410	13,26%
Credit Bureau/ CAI	353	11,42%
Contestazioni Addebiti / Frodi / Autorizzazione alle Transazioni dei Clienti	227	7,34%
Pagamenti	166	5,37%
Cancellazione della Carta	107	3,46%
Produzione della Carta	91	2,94%
Quote associative, Tassi di Cambio, Penali Ritardato Pagamento	81	2,62%
Aggiornamento Account	76	2,46%
Rifiuto in fase di concessione	71	2,30%
Gestione del Conto	70	2,26%
Assicurazioni Obbligatorie	68	2,20%
Tempistiche Emissione Nuove Carte	64	2,07%
Qualità del Servizio	59	1,91%
Estratto Conto: Contenuti e Consegna	37	1,20%
Recupero Crediti	34	1,10%
Rimborso Saldo a Credito	34	1,10%
Mancata Variazione Rata	30	0,97%
Mal funzionamento POS	22	0,71%
Tassi di Interesse Revolve	12	0,39%
Modifiche Condizioni Contrattuali	8	0,26%
Altro	27	0,87%