

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 Payment Services Europe Limited (A.E.P.S.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.P.S.L. ha registrato 139 reclami; nello schema che segue sono rappresentati l'esito dei reclami e le principali motivazioni:

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

| ESITO | N. Reclami | % sul totale dei reclami |
|------------------------------|-------------------|---------------------------------|
| Accolti/Parzialmente accolti | 20 | 14,39% |
| Non Accolti | 116 | 81,29% |
| In istruttoria al 31.12.2016 | 3 | 4,32% |

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

| MACRO CAUSALI | N. Reclami | % sul totale dei reclami |
|---|-------------------|---------------------------------|
| Riaddebito Esercente a Seguito Contestazione Titolare Carta | 49 | 35,25% |
| Gestione Anagrafica del Conto | 12 | 8,63% |
| Blocco Fondi | 8 | 5,76% |
| Dispute sui Pagamenti | 7 | 5,04% |
| Riaddebito Esercente a Seguito Contestazione Titolare Carta per Frode | 1 | 0,72% |
| Procedure di Pagamento | 0 | 0,00% |
| Commissioni | 9 | 6,47% |
| Gestione Frodi e Dispute | 24 | 17,27% |
| Problemi legati al servizio | 16 | 11,51% |
| Altro | 13 | 9,35% |

L'Esercizio 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.