

## **Modalità di presentazione di un reclamo**

L'Esercizio può presentare un reclamo all'American Express a mezzo posta, fax, 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*

*Fax: 06/7220308*

*E-mail: [Ufficio.Reclami.Amex@aexp.com](mailto:Ufficio.Reclami.Amex@aexp.com)*

*Posta Elettronica Certificata: [ufficioreclamiamex@legalmail.it](mailto: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](http://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](http://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.

## **Chiarimenti in ordine alla composizione del Rendiconto**

Il presente Rendiconto è presentato da American Express Payments Europe S.L. (A.E.P.E.) che, a decorrere dal 1° Marzo 2019, è subentrata, senza soluzione di continuità, in tutti i rapporti giuridici precedentemente riferiti ad American Express Payment Services Europe Limited (A.E.P.S.L.).

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

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

## 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.P.S.L. ha registrato 25 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 28.02.2019

ESITO	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Accolti/Parzialmente accolti	1	4%
Non Accolti	24	96%
In istruttoria al 31.12.2019	0	0%

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

MACRO CAUSALI	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Riaddebito Esercenze a Seguito Contestazione Titolare Carta	18	72,00%
Dispute sui Pagamenti	2	8,00%
Commissioni	2	8,00%
Richieste di Convenzionamento	1	4,00%
Revoca Convenzionamento	1	4,00%
Gestione Anagrafica del Conto	1	4,00%

Dal 1° Marzo 2019 sino al 31 Dicembre 2019, A.E.P.E. ha registrato 68 reclami.

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

### Dettaglio gestione reclami A.E.P.E.: situazione al 31.12.2019

ESITO	N. Reclami	% sul totale dei reclami
Accolti/Parzialmente accolti	13	19,12%
Non Accolti	54	79,41%
In istruttoria al 31.12.2019	1	1,47%

**Reclami A.E.P.E. per motivazione al 31.12.2019**

<b>MACRO CAUSALI</b>	<b>N. Reclami</b>	<b>% sul totale dei reclami</b>
Riaddebito Esercente a Seguito Contestazione Titolare Carta	42	61,76%
Dispute sui Pagamenti	9	13,24%
Commissioni	6	8,82%
Problemi legati al servizio	2	2,94%
Richieste di Convenzionamento	2	2,94%
Offerte Marketing	2	2,94%
Revoca Convenzionamento	2	2,94%
Gestione Anagrafica del Conto	1	1,47%
Blocco Fondi	1	1,47%
Qualità del Servizio	1	1,47%