



Rendiconto annuale sui reclami

Anno 2018

Il presente rendiconto è redatto in ottemperanza a quanto previsto dalle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia, in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

Diners Club Italia S.r.l. ("Diners"), poiché pone il Cliente al centro delle proprie attività, prefiggendosi quale obiettivo quotidiano la soddisfazione della propria clientela, ha inquadrato la Funzione Reclami nell'ambito del Dipartimento Law & Compliance.

Nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza sanciti dalla normativa di riferimento e in conformità ai principi ispiratori della politica aziendale, Diners intende assicurare, da un lato, il rispetto e l'applicazione delle regole poste a tutela della clientela e, nel contempo, predisporre adeguate analisi e valutazioni dei reclami volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Nel corso del 2018 Diners ha ricevuto n. 660 comunicazioni classificate come reclami. Nella tabella sottostante sono raggruppati i reclami pervenuti in base alle principali motivazioni. Il numero indicato comprende anche le comunicazioni provenienti dagli esercenti commerciali e le richieste di rimborso.

MACRO CATEGORIE	TOTALE 2018
Accounting	3
Aspetti Organizzativi	13
Carta	20
Credito	24
Disconoscimenti/Charge Back	576
Mancato Rimborso	2
Prodotti Accessori	3
Specific Acquiring	2
Specific Insurance	5
Trasparenza	12
TOTALE	660



Se il Cliente (Socio e/o Esercente) intende presentare un reclamo scritto, può indirizzarlo direttamente a mezzo A/R a Diners Club Italia S.r.l. – Ufficio Reclami - Via Roberto Lepetit 8, 20124 Milano o inviarlo per posta elettronica alle seguenti caselle: ufficioreclami@dinersclub.it, ufficioreclamidiners@actaliscertymail.it o infine trasmetterlo a mezzo fax al numero 02/32162321.

L'Ufficio Reclami deve rispondere affrontando tutte le questioni sollevate entro un termine adeguato e al più tardi entro 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, se Diners non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 30 giorni.

Se il reclamo risulterà accolto, ne sarà data conferma per iscritto al Cliente; qualora la soluzione del problema segnalato dal Cliente non potesse essere immediata, o richiedesse interventi organizzativi e/o tecnici, la risposta preciserà - per quanto prevedibili - i tempi che risulteranno necessari.

Nel caso, invece, ritenesse di non accogliere il reclamo, l'Ufficio Reclami risponderà comunque per iscritto precisando le ragioni della sua decisione.

In tal caso, o se comunque insoddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice, il Cliente potrà rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure consultare il sito della Diners;
- al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, Iscritto al n. 3 del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia; il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it;
- ovvero a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.