RENDICONTO ANNUALE
SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI
DAL 1/1/2023 AL 31/12/2023

Redatto ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"

Il presente rendiconto, redatto ai sensi della vigente normativa di Vigilanza, riepiloga tutti i reclami inoltrati dalla clientela e registrati nel periodo tra il **1° Gennaio ed il 31 Dicembre 2023**.
Si ricorda che per "**reclamo**" è da intendersi: "*ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione*".
Questo documento non tiene quindi conto delle eventuali contestazioni esposte telefonicamente al Servizio Clienti e delle comunicazioni scritte contenenti solo richieste di chiarimenti.

Nel periodo su indicato sono pervenuti alla Società **n° 0 reclamo** da parte della clientela, **n° 0 reclami** da parte dei partner commerciali (Banche e/o Finanziarie) e non sono pervenute segnalazioni di alcun genere per le operazioni intermediate.

Le procedure adottate di trattazione dei reclami consentono di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti entro 15 giorni lavorativi dalla sua ricezione, o 35, nei termini fissati dalla normativa indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.
L'efficace gestione dei reclami consente ad AirPlus di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del Cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive. Tale impostazione risulta altresì coerente con il più ampio obiettivo di porre in essere, nell'ambito di una sana e prudente gestione, tutte le azioni necessarie per assicurare rapporti corretti con la clientela e ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione con il Cliente.
Le modalità con cui un cliente può presentare reclamo ad AirPlus sono dettagliate nella modulistica contrattuale e nella documentazione di Trasparenza, ove applicabile, prevista dalla normativa vigente e resa disponibile tramite il sito internet www.airplus.com

La procedura di reclamo è gratuita per il Cliente.

AirPlus International Srl
Il Responsabile dell'Ufficio Reclami

AirPlus International S.r.l.
Sede legale: Via della Salute 14/2 • 40132 Bologna (Italia) • Tel. 051 4389330 • Fax 051 4389332
italy@airplus.com • pec: airplusinternational@legalmail.it • www.airplus.com
Cap. soc. € 2.000.000,00 int. vers. • R.E.A. Bologna n. 45 22 67 • C.F./P.I. e iscriz. Reg. Imprese Bologna n. 08434751007
Iscrizione Albo degli Istituti di Pagamento ex art. 114-septies del T.U.B. n.33053.0 • Iscrizione RUI n.D000391039
Direzione, coordinamento e socio unico: Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH (Germania)

Public