



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2019

Il Provvedimento della Banca d'Italia del 29.07.2009 recante disposizioni in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI), aggiornate con Provvedimento del 15 Luglio 2015 (in vigore dal 01.10.2015), prevede la pubblicazione annuale sul sito internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti.

La nostra Banca pone la massima attenzione alla soddisfazione dei propri Clienti e all'ascolto delle loro esigenze, impostando una relazione improntata alla qualità, alla trasparenza, alla correttezza e alla disponibilità.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami.

La ricezione del reclamo avvia l'iter interno di valutazione della doglianza, nel quale le strutture aziendali interessate vengono coinvolte per la verifica dell'accaduto, la relativa valutazione e la definizione delle soluzioni idonee alla decisione.

L'Ufficio Reclami fornisce il riscontro per iscritto ed entro i termini previsti dalla normativa di riferimento.

Il presente Rendiconto fornisce i dati sui reclami pervenuti nel corso dell'anno 2019.

Alla data del 31/12/2019 la Banca ha ricevuto n. 8 reclami:

Tipologia di prodotti/servizi	Carte di pagamento: n. 4
	Incassi e pagamenti: n. 2
	Conti correnti e risparmio: n. 1
	Aspetti generali: n. 1
Motivazioni	Esecuzione operazioni: n. 6
	Comunicazioni ed informazioni ai clienti: n. 1
	Altre motivazioni: n. 1

I tempi di evasione sono stati inferiori ai termini massimi previsti dalla normativa di riferimento.

Per nessun reclamo é stato presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario.



A completamento delle informazioni di cui sopra, si rammenta che Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- presso le filiali, rivolgendosi al personale della Banca;
- tramite posta ordinaria, scrivendo a «Attijariwafa bank Europe – Succursale italiana, Ufficio Reclami, via Poliziano 1, 20154, Milano»;
- tramite posta elettronica, scrivendo a ufficioreclami@attijariwafa.net;
- tramite posta elettronica certificata, scrivendo a ufficioreclami_attijariwafabankeurope@legalmail.it;

La Banca risponde entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Eccezionalmente, qualora la Banca non possa rispondere entro tale termine, può inviare una risposta interlocutoria, spiegando le ragioni del ritardo. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare i 35 (trentacinque) giorni.

Nel caso in cui il reclamo abbia a oggetto una manifestazione di disagio o contestazione sull'operato della Banca che coinvolga l'aspetto del trattamento dei dati personali, la Banca risponde entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. La Banca informa il Cliente di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta.

Nel caso in cui il reclamo abbia a oggetto richieste di rimborso per addebiti diretti, la Banca risponde entro 10 (dieci) giorni.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra indicati, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF il Cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia oppure rivolgersi alla Banca.