



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2017

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 30 giorni dalla ricezione del reclamo, termine quest'ultimo previsto dalla normativa di riferimento.

Il presente Rendiconto fornisce i dati sui reclami pervenuti nel corso dell'anno 2017.

Alla data del 31/12/2017 la Banca ha ricevuto n. 4 reclami scritti da parte dei propri clienti:

Tipologia di prodotti/servizi	Bonifici: n. 1
	Carte di debito: n. 2
	Altro: n. 1
Motivazioni	Esecuzione operazioni: n. 2
	Comunicazioni e informazioni al cliente: n. 1
	Altro: n. 1

Dei n. 4 reclami scritti ricevuti nel 2017 dai propri clienti, n. 1 è stato evaso con esito sfavorevole per il cliente, n. 3 sono stati accolti o parzialmente accolti e nessuno è in fase d'istruttoria.

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

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



Attijariwafa bank
Europe

A completamento delle informazioni di cui sopra, si rammenta che il Cliente può presentare un reclamo per lettera ordinaria o a/r a:

Attijariwafa bank Europe
c.a. Ufficio Reclami
Via Poliziano 1 - 20154 Milano (MI)

Ovvero per posta elettronica all'indirizzo:

Ufficioreclami@attijariwafa.net

Informazioni di dettaglio circa le modalità di presentazione del reclamo e gli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono disponibili sul sito e nelle Filiali della Banca.