

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA**  
**DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

*(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni)*

**Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021**

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, punto 3 della Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Succursale italiana della Attijariwafa bank Europe (la "**Banca**"), da parte della clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2021 - 31 dicembre 2021.

La Banca pone la massima attenzione alla soddisfazione dei propri clienti e all'ascolto delle loro esigenze, con l'intento di fornire loro risposte sollecite ed esaurienti.

Si tratta di un tema di grande rilevanza per la Banca. Un'efficiente ed efficace gestione dei reclami costituisce un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con la propria clientela. Essi costituiscono inoltre un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Nel corso del 2021 sono stati registrati dalla Banca n. 10 reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della tipologia di prodotto.

<b>Reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari - Anno 2021</b>			
Reclami ricevuti da clienti privati	n. 10	Reclami non accolti	n. 4
<b>Reclami suddivisi per servizio bancario- Anno 2021</b>			
C/C e operazioni di incasso e pagamenti	n. 4	Reclami non accolti	n. 2
Servizio accessorio online banking	n. 3	Reclami non accolti	n. 0
conto risparmio	n. 1	Reclami non accolti	n. 0
Altro	n. 2	Reclami non accolti	n. 2
<b>Motivo del reclamo - Anno 2021</b>			
Chiusura conto risparmio	n. 1	Reclamo non accolto	n. 0

Malfunzionamento applicativo online bankig	n. 3	Reclamo non accolto	n. 0
Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 1	Reclamo non accolto	n. 1
Esecuzione operazioni	n. 3	Reclamo non accolto	n. 1
Richiesta mutuo	n. 1	Reclamo non accolto	n. 1
Altro	n. 1	Reclamo non accolto	n. 1

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa. Alla data del 31/12/2021 i reclami pervenuti sono stati accolti tranne in un solo caso, non risulta, infatti, a tutt'oggi essere stato presentato alcun ricorso all'autorità Giudiziaria o agli organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie (es. ABF).

Nel caso in cui sorga una controversia fra il Cliente e la Banca relativa a prodotti o servizi commercializzati da quest'ultima, il cliente può presentare un reclamo per iscritto alla Banca con le seguenti modalità:

- presso le filiali, rivolgendosi al personale della Banca;
- tramite posta ordinaria, indirizzando il reclamo a Attijariwafa bank Europe – Succursale italiana, Ufficio Reclami, via Poliziano, 1, 20154, Milano;
- tramite posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: [ufficioreclami@attijariwafa.net](mailto:ufficioreclami@attijariwafa.net) ;
- tramite posta elettronica certificata alla seguente PEC: [ufficioreclami\\_attijariwafabankeurope@legalamil.it](mailto:ufficioreclami_attijariwafabankeurope@legalamil.it)

La Banca risponderà entro 60 giorni dalla ricezione, per reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari e entro 15 giorni lavorativi per reclami relativi a Servizi di Pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE (cd. PSD2). In situazioni eccezionali, se la Banca 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 l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF). per le controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, o direttamente presso una delle nostre Filiali.

Milano, 23/02/2021