



## RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

**ANNO 2023**

Trasparenza delle operazioni dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni)

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009, par. 3 (Reclami), 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 2023 - 31 dicembre 2023.

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 esaustive. Un'efficiente ed efficace gestione dei reclami costituisce un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con la propria clientela. Essi rappresentano inoltre una fonte informativa delle possibili aree di criticità e permettono di migliorare la qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Nel corso del 2023 sono stati ricevuti dalla Banca n. 12 reclami, oltre ad n. 1 comunicazione generica, non classificabile come reclamo.

Di questi 12 reclami:

- n. 6 reclami sono stati ritenuti infondati e non sono stati accolti per i seguenti motivi:

n. 3	presentati da non clienti
n. 2	relativi a prodotti non offerti da AWBE Succursale IT
n.1	non accolto in quanto l'operazione era stata nel frattempo eseguita

- n. 6 reclami sono stati ritenuti fondati e sono stati accolti. Di questi:

n. 4	relativi al prodotto Pack Transfert
n. 1	esecuzione di operazioni
n. 1	home banking

Pertanto, il 67% dei reclami gestiti ha riguardato servizi di pagamento.

Secondo la procedura adottata dalla Banca, 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) ;



**Attijariwafa bank**  
**Europe**

➤ tramite posta elettronica certificata alla seguente PEC:  
ufficioreclami\_attijariwafabankeurope@legalamil.it

Secondo la normativa rilevante, i tempi di risposta al reclamo sono pari a 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni/servizi bancari e servizi di investimento; 45 giorni se il reclamo è relativo a prodotti assicurativi; 15 giornate operative (come da art. 101 comma 2 della Direttiva UE 2015/2366 - PSD2) se il reclamo è relativo a servizi di pagamento. 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.

In merito ai giorni di evasione dei reclami da parte della Banca, occorre evidenziare che tali tempistiche rispettano i termini previsti dalla normativa di riferimento <sup>(1)</sup>. In particolare, i giorni medi (lavorativi) di evasione dei reclami nel corso del 2023 sono stati pari a 7,3.

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.

Nel corso del 2023, per nessun reclamo è stato presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario.

Non esistono vertenze legali in corso.

---

(<sup>1</sup>) Salvo per un reclamo in cui il riscontro finale è avvenuto con alcuni giorni di ritardo.