RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2024

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 delle 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 2024 - 31 dicembre 2024.

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 2024 sono stati ricevuti dalla Banca n. 23 reclami, ripartiti come segue:

- n. 7 reclami sono stati trasmessi da soggetti non clienti della Succursale, che hanno indirizzato il loro reclamo erroneamente alla Succursale;
- n. 11 reclami sono stati accolti;
- n. 5 reclami non sono stati accolti.

Reclami non accolti

Più precisamente n. 5 reclami non sono stati accolti, in quanto infondati per i seguenti motivi:

n. 4 reclami	riguardano prodotti o servizi non offerti da AWBE Succursale IT
n. 1 reclamo	non accolto in quanto il bonifico SWIFT di cui si reclamava la mancata esecuzione non era, in realtà, stato eseguito dalla banca terza mittente

Reclami accolti

N. 11 reclami sono stati accolti, in quanto ritenuti fondati. Di questi:

n. 8 reclami	sono relativi al prodotto Pack Transfert
n. 2 reclami	riguardano l'esecuzione del contratto di conto corrente
n. 1 reclamo	riguardano l'applicazione mobile e-Attijari

Pertanto, i reclami accolti relativi ai servizi di pagamento (n. 8) sono pari al 73 % dei reclami complessivamente accolti (n. 11).

Nel corso del 2024 la Succursale ha ricevuto la notifica di n. 1 esposto alla Banca d'Italia presentato da un cliente in merito alla mancata esecuzione di un trasferimento tramite il servizio Pack Transfert. L'esposto è stato notificato in data 8/08/2024. La richiesta del cliente è stata ritenuta fondata con risoluzione del reclamo e tempestivo riscontro al cliente entro 7 giorni lavorativi.

Secondo la procedura adottata, 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@attjariwafa.net ;

- 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.

In particolare, i giorni medi (lavorativi) di evasione dei reclami nel corso del 2024 sono stati pari a 5.

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., oppure chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, o direttamente presso una delle nostre Filiali.

Nel corso del 2024, per nessun reclamo è stato presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario.

Non esistono vertenze legali in corso.