

## Rendiconto sull'attività di gestione Ufficio Reclami Anno 2021

### PRIMA PARTE

#### Informazioni da segnalare al Cliente in merito alla trattazione dei reclami.

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari, o a servizi di investimento, ogni Cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della Succursale Italiana di Barclays Bank Ireland PLC ("BBI" o la "Succursale" o "Banca").

Il reclamo può essere inoltrato in forma verbale, chiamando il numero verde 800.205.205, oppure in forma scritta ed inviato all'Ufficio Reclami:

- tramite raccomandata, o A/R, raccomandata consegnata a mano o per corrispondenza ordinaria all'indirizzo: Ufficio Reclami - Via della Moscova, 18, 20121 Milano;
- via fax al n. 02/54153222;
- per e-mail all'indirizzo [reclami@barclays.it](mailto:reclami@barclays.it);
- per e-mail certificata all'indirizzo [barclays.regulatory@pec.ie.barclays](mailto:barclays.regulatory@pec.ie.barclays);
- per via informatica compilando il form presente sul sito internet.

L'Ufficio Reclami **deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento**, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti etc.) o relativo a servizi e attività di investimento.

Categorie particolari di reclamo richiedono tempi di risposta più stringenti: il reclamo inerente operazioni di pagamento rientranti nell'ambito della normativa Europea sui servizi di pagamento (PSD2) deve ricevere risposta entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione. Ai sensi della normativa sulla protezione dati personali, il reclamo che contesta una presunta violazione, deve ricevere risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Le risposte inviate alla clientela da parte dell'Ufficio Reclami includono:

- a. se il reclamo è ritenuto *fondato*, le iniziative che la Banca si impegna ad assumere;
- b. se il reclamo è ritenuto *infondato*, una illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi:

1. all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** per le *operazioni e servizi bancari e finanziari*:
  - i) fino al 30 settembre 2022 se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data del 1° gennaio 2009 (a partire dal 1° ottobre 2022, non potranno essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso);
  - ii) nel limite di 200.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro;
  - iii) senza limiti di importo, in tutti gli altri casi.
2. all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** per la risoluzione delle controversie tra investitori "*retail*" e intermediari in merito alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi e attività di investimento. Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF:
  - i) i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi esposti in precedenza;
  - ii) i danni non patrimoniali;

- iii) le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a 500.000 euro.

Con riguardo a tali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, il 19 marzo 2020, la Banca d'Italia e la Consob hanno stipulato un Protocollo d'intesa volto a disciplinare forme di collaborazione tra ABF e l'ACF. Il Protocollo, a garanzia di un più elevato ed effettivo livello di tutela dei clienti, promuove l'istituzione di meccanismi di coordinamento e di scambio informativo tra i sistemi ABF e ACF, nel rispetto dell'autonomia dei rispettivi Collegi, su questioni di comune interesse, nonché su iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria.

Nel caso in cui si rimanga insoddisfatti dalla decisione, resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità giudiziaria, avendo presente però che la presentazione del ricorso all'ABF, ACF o ad altro sistema alternativo di risoluzione delle controversie è condizione di procedibilità per avviare un procedimento giudiziario.

## SECONDA PARTE

### Rendiconto sull'attività di gestione Ufficio Reclami Anno 2021

Quale conseguenza delle vicende politiche che hanno determinato la decisione da parte del Regno Unito di uscire dalla UE (Brexit), Barclays ha avviato e progressivamente implementato un piano di riorganizzazione delle attività in Europa ("European Referendum Response Programme – ERRP") che ha previsto la creazione della Succursale italiana di Barclays Bank Ireland PLC ("BBI" o la "Succursale" o "Banca") a cui sono state trasferite, con efficacia primo marzo 2019, le attività della filiale Italiana di Barclays Bank PLC ("BBPLC"), che ha contestualmente cessato di offrire servizi e attività regolamentate in Italia.

Il presente rendiconto è pertanto predisposto e presentato considerando separatamente i reclami gestiti in proprio da BBI e quelli gestiti quale servicer di Barclays Bank PLC Londra durante l'anno<sup>1</sup>.

Tale documento è inoltre redatto in ottemperanza a quanto previsto dalle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, così come successivamente modificate e integrate, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

In particolare, la normativa sulla Trasparenza emanata da Banca d'Italia definisce reclamo "ogni atto con cui un cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione."

La policy del Gruppo Barclays prevede una classificazione più ampia, identificando come reclamo qualsiasi espressione di insoddisfazione del Cliente/Potenziale Cliente, sia questa giustificata o meno, riguardante "qualunque questione" circa il modo in cui la Banca ha gestito operazioni e servizi e che ha, o potrebbe avere un effetto materiale sul Cliente reclamante.

Attenendosi alla definizione di reclamo prevista dalle sopra richiamate Istruzioni di Vigilanza, nel corso dell'anno 2021, la Succursale ha ricevuto e gestito **939** reclami BBI (934 afferenti clienti del Business Legacy e 5 del Business Corporate Banking) così suddivisi: 881 reclami ed esposti Banca d'Italia, 58 ricorsi ABF.

Il maggior numero di reclami ed esposti ha interessato il prodotto "Mutui casa" con 876 reclami, pari al 99,43% del totale e riferiti ad un numero complessivo di 69.034 contratti di mutuo in essere (dato al 31.12.2021). Pertanto l'incidenza dei reclami relativi al prodotto "Mutui casa" pervenuti nel 2021 è pari al 1,27% dei contratti in essere. Gli ulteriori 5 reclami (tutti afferenti il Business Corporate Banking) hanno riguardato il prodotto "Conti correnti", per il quale sono pervenuti 2 reclami, pari allo 0,23% del totale; il prodotto "Bonifici" con 1 reclamo, pari allo 0,11% del totale; categoria "Altro" con 2 reclami pari allo 0,23% del totale.

1. In dettaglio, i primi -reclami "BBI" - sono inerenti a rapporti trasferiti, alla data del primo marzo 2019, da Barclays Bank PLC a Barclays Bank Ireland PLC; i secondi -reclami "BBPLC" - sono invece riferiti a rapporti non oggetto di trasferimento e pertanto rimasti nella titolarità di Barclays Bank PLC e gestiti dalla Succursale italiana di Barclays Bank Ireland PLC quale servicer di Barclays Bank PLC Londra.

Analisi del Reclamo per Prodotto - BBI	Reclami	Esposti	Totale
Mutui casa	843	33	<b>876</b>
Conti Correnti	2	0	<b>2</b>
Bonifici	1	0	<b>1</b>
Altro	2	0	<b>2</b>
<b>Totale</b>	<b>848</b>	<b>33</b>	<b>881</b>

Tabella 1

In base alla classificazione prevista da ABI, le motivazioni poste alla base dei reclami sopra descritti sono riferibili ai seguenti ambiti:

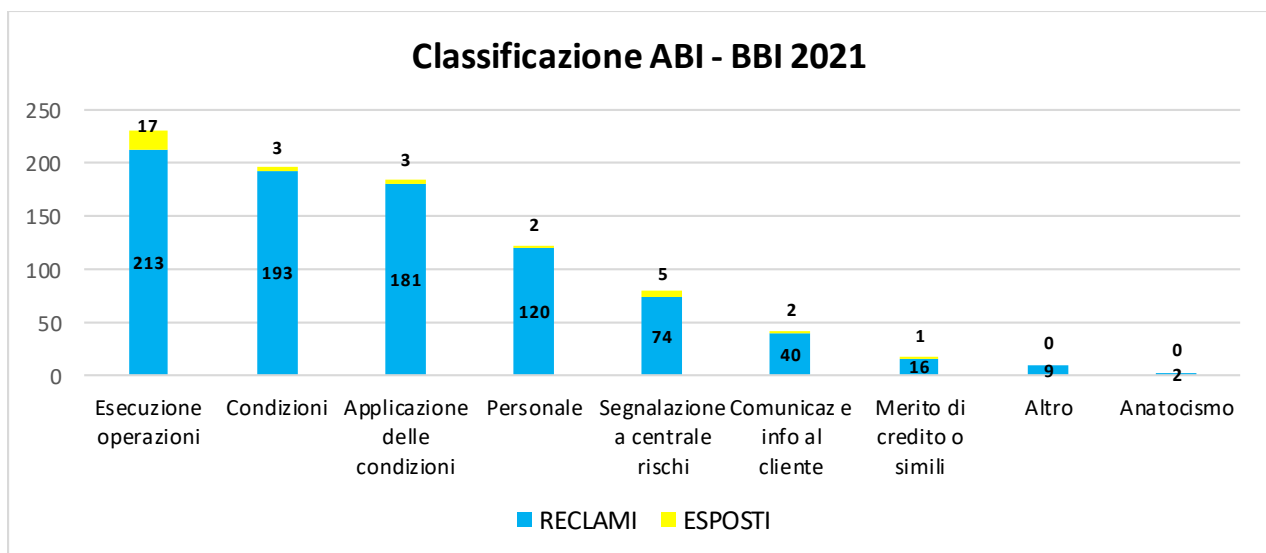


Grafico 1

L'emergenza epidemiologica da Covid-19 nel 2021 ha comportato la ricezione e gestione di 56 reclami BBI (di cui 1 ricorso ABF) con oggetto Covid-19 riconducibili alle seguenti classificazioni ABI: Esecuzione operazioni (47), Applicazione delle condizioni (3), Personale (3), Comunicazioni e info al cliente (2), Segnalazione a centrale rischi (1).

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami e degli esposti Banca d'Italia BBI gestiti nel 2021 suddivisi per prodotto:

Esito/Prodotto – BBI	Accolto	Parzialmente Accolto	Respinto	Totale
Mutui casa	94	170	612	<b>876</b>
Conti Correnti	1	0	1	<b>2</b>
Bonifici	1	0	0	<b>1</b>
Altro	0	1	1	<b>2</b>
<b>Totale</b>	<b>96</b>	<b>171</b>	<b>614</b>	<b>881</b>

Tabella 2

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami e degli esposti Banca d'Italia BBI gestiti nel 2021 suddivisi per motivo di reclamo secondo la Classificazione ABI:

Esito/Classificazione ABI - BBI	Accolto	Parzialmente Accolto	Respinto	Totale
Esecuzione operazioni	36	47	147	<b>230</b>
Condizioni	4	7	185	<b>196</b>
Applicazione delle condizioni	30	62	92	<b>184</b>
Personale	9	31	82	<b>122</b>
Segnalazione a centrale rischi	9	15	55	<b>79</b>
Comunicazioni e info al cliente	7	5	30	<b>42</b>
Merito di credito o simili	0	2	15	<b>17</b>
Anatocismo	0	0	2	<b>2</b>
Altro	1	2	6	<b>9</b>
<b>Totale</b>	<b>96</b>	<b>171</b>	<b>614</b>	<b>881</b>

Tabella 3

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 16 giorni, inferiore al termine massimo di 60 giorni previsto dalla normativa.

In merito ai ricorsi ABF BBI pervenuti nel 2021, tutti riguardanti il prodotto "Mutuo Casa" per un totale di 58 ricorsi, al 28 febbraio 2022 per 44 ricorsi la Banca ha ricevuto la comunicazione della decisione da parte del Collegio adito, mentre per 14 si è in attesa di comunicazione della decisione. Di seguito il dettaglio:

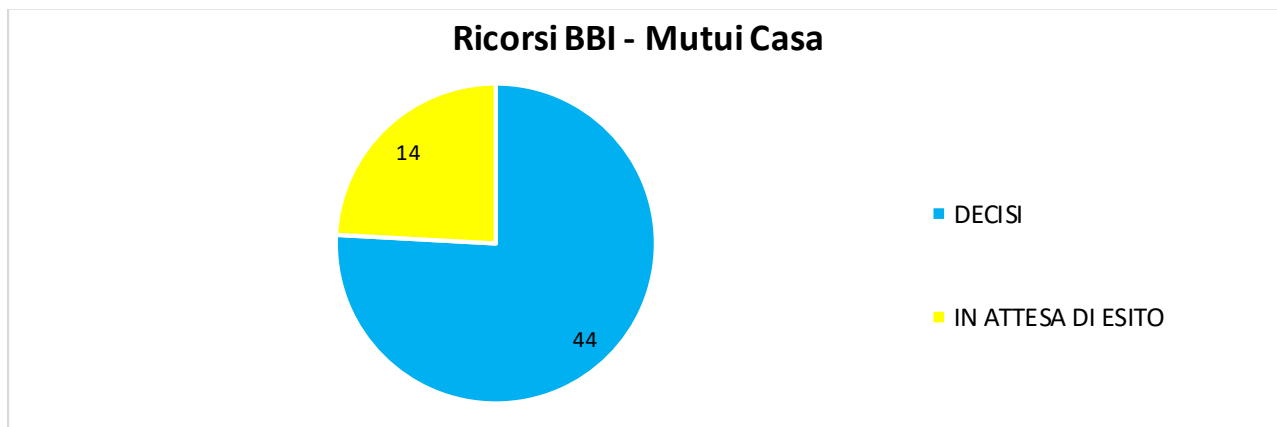


Grafico 2

In merito ai 44 ricorsi ABF BBI per i quali è già pervenuta decisione, di seguito la specifica dei relativi esiti:

Esito decisioni ABF – BBI	Totale	% sul totale
Accolto/Accolto in parte	21	47,73%
Cessata materia del contendere	10	22,73%
Respinto	6	13,64%
Chiuso per Irricevibilità/ Inammissibilità/ Incompetenza	4	9,09%
Chiuso per Rinuncia	3	6,81%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Tabella 4

Barclays Bank Ireland PLC - Iscritta all'Albo delle Banche n. 8082 - Reg. Imprese n. 10508010963 - R.E.A. Milano n. 2536712 Cod. Fiscale e Partita IVA 10508010963 - Capitale autorizzato Euro 5.000.000.000,00 - Capitale versato Euro 898.668.734,00 - Sede Legale One Molesworth Street, Dublin 2, Irlanda, D02 RF29 - Sede secondaria: Via della Moscova 18 - 20121 Milano. Barclays Bank Ireland PLC è autorizzata e soggetta alla vigilanza della Banca Centrale d'Irlanda. Registrata in Irlanda. Numero di Registrazione: 396330 - La lista dei nominativi e dettagli personali di ciascun amministratore della società è disponibile al pubblico presso la sede sociale della società ad un costo minimo.

I ricorsi con esito Accolto/Acolto in parte rappresentano il 47,73% del totale delle decisioni già pervenute e sono riconducibili al prodotto Mutui CHF (20) e al prodotto Mutui casa (1), per la maggior parte con tematica "Applicazione delle condizioni" (15) e per la parte restante afferibili a "Condizioni" (4), "Esecuzione operazioni" (1) e "Segnalazione a centrale rischi" (1).

Di seguito è rappresentato l'esito dei ricorsi BBI già decisi (44) ricevuti nel 2021 classificati per prodotti oggetto di rimostranza:

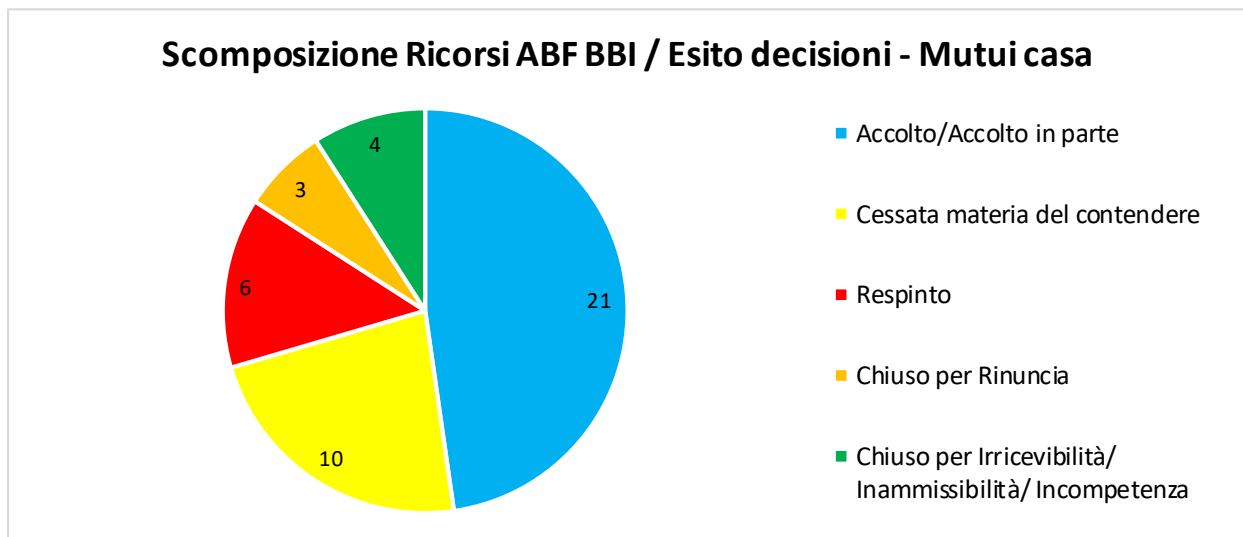


Grafico 3

Nel corso dell'anno 2021, l'Ufficio Reclami della Succursale ha ricevuto e gestito, in qualità di servicer di Barclays Bank PLC Londra, **2.481** pratiche, tutte inerenti ai servizi bancari, così suddivisi: 2.346 reclami ed esposti Banca d'Italia, 135 ricorsi ABF.

Il maggior numero di reclami ed esposti ha interessato il prodotto "Cessione del quinto dello stipendio" con 2.253 reclami (pari al 96,04%), seguono i "Mutui casa" con 43 reclami (pari all' 1,83%), le "Carte di credito" con 19 reclami (pari allo 0,81%), i "Conti Correnti" con 12 reclami (pari allo 0,51%), i "Prestiti personali" con 11 reclami (pari allo 0,47%), i "Bonifici" con 3 reclami (pari allo 0,13%), i "Servizi estero" con 2 reclami (pari allo 0,09%), gli "Effetti/RIBA" con 1 reclamo (pari allo 0,04%) ed infine i reclami residuali concernenti la categoria "Altro" con 2 reclami (pari allo 0,08%).

Analisi del Reclamo per Prodotto - BBPLC	Reclami	Esposti	Totale
Credito al consumo - CQS	2.250	3	<b>2.253</b>
Mutui casa	40	3	<b>43</b>
Carte di credito e di debito	17	2	<b>19</b>
Conti Correnti	8	4	<b>12</b>
Credito al consumo - Prestiti personali	10	1	<b>11</b>
Bonifici	2	1	<b>3</b>
Servizi estero	0	2	<b>2</b>
Effetti/RIBA	1	0	<b>1</b>
Altro	2	0	<b>2</b>
<b>Totale</b>	<b>2.330</b>	<b>16</b>	<b>2.346</b>

Barclays Bank Ireland PLC - Iscritta all'Albo delle Banche n. 8082 - Reg. Imprese n. 10508010963 - R.E.A. Milano n. 2536712 Cod. Fiscale e Partita IVA 10508010963 - Capitale autorizzato Euro 5.000.000.000,00 - Capitale versato Euro 898.668.734,00 - Sede Legale One Molesworth Street, Dublin 2, Irlanda, D02 RF29 - Sede secondaria: Via della Moscova 18 - 20121 Milano. Barclays Bank Ireland PLC è autorizzata e soggetta alla vigilanza della Banca Centrale d'Irlanda. Registrata in Irlanda. Numero di Registrazione: 396330 - La lista dei nominativi e dettagli personali di ciascun amministratore della società è disponibile al pubblico presso la sede sociale della società ad un costo minimo.

Tabella 5

In base alla classificazione prevista da ABI, le motivazioni poste alla base dei reclami ed esposti sopra descritti sono riferibili ai seguenti ambiti:



Grafico 4

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami e degli esposti Banca d'Italia BBPLC gestiti nel 2021 suddivisi per prodotto:

Esito/Prodotto – BBPLC	Accolto	Parzialmente Accolto	Respinto	Totale
Credito al consumo - CQS	1	1.477	775	<b>2.253</b>
Mutui casa	11	2	30	<b>43</b>
Carte di credito e di debito	2	1	16	<b>19</b>
Conti Correnti	1	0	11	<b>12</b>
Credito al consumo - Prestiti personali	0	1	10	<b>11</b>
Bonifici	0	0	3	<b>3</b>
Servizi estero	0	0	2	<b>2</b>
Effetti/RIBA	0	0	1	<b>1</b>
Altro	1	0	1	<b>2</b>
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>1.481</b>	<b>849</b>	<b>2.346</b>

Tabella 6

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami e degli esposti Banca d'Italia BBPLC gestiti nel 2021 suddivisi per motivo di reclamo secondo la Classificazione ABI:

Esito/Classificazione ABI - BBPLC	Accolto	Parzialmente Accolto	Respinto	Totale
Applicazione delle condizioni	2	1.473	696	2.171
Condizioni	2	1	97	100
Esecuzione operazioni	11	2	19	32
Segnalazione a centrale rischi	0	0	18	18
Altro	1	1	11	13
Comunicazioni e info al cliente	0	4	6	10
Frodi e smarrimenti	0	0	2	2
<b>Totale complessivo</b>	<b>16</b>	<b>1.481</b>	<b>849</b>	<b>2.346</b>

Tabella 7

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 23 giorni, notevolmente inferiore al termine massimo di 60 giorni previsto dalla normativa.

In merito ai ricorsi ABF BBPLC pervenuti nel 2021, su un totale di 135 la maggior parte ha riguardato il prodotto Credito al consumo - CQS (130) e la restante parte è stata inerente ai "Mutui casa" (2), al "Credito al consumo - Prestiti personali" (1), ai "Conti correnti" (1) e alle "Carte di credito e di debito" (1). Al 28 febbraio 2022 per 119 ricorsi la Banca ha ricevuto la comunicazione della decisione da parte del Collegio adito, mentre per 16 si è in attesa di comunicazione della decisione. Di seguito il dettaglio:

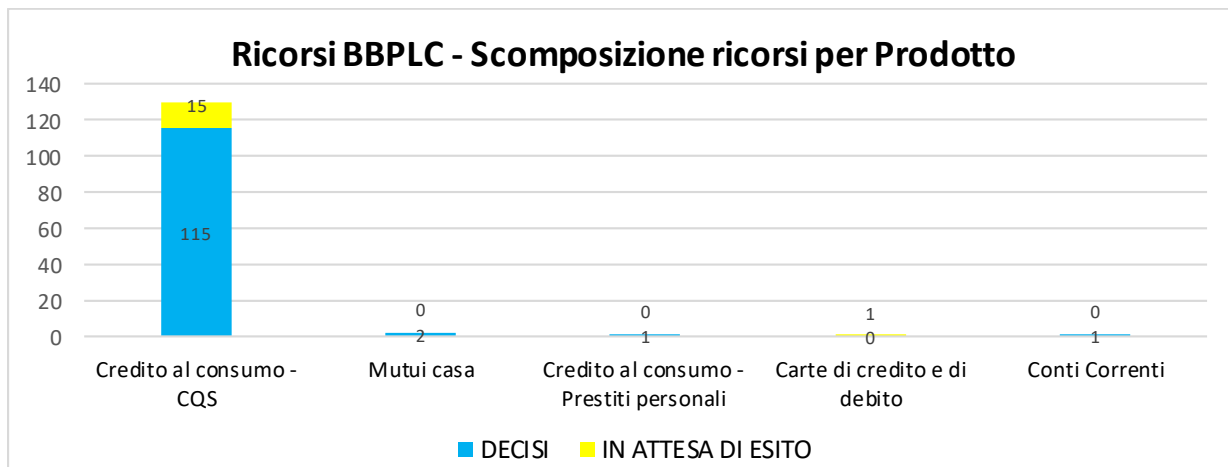


Grafico 5

In merito ai 119 ricorsi ABF BBPLC per i quali è già pervenuta decisione, di seguito la specifica dei relativi esiti:

Esito decisioni ABF - BBPLC	Totale	% sul totale
Accolto/Accolto in parte	3	2,52%
Cessata materia del contendere	111	93,28%
Respinto	2	1,68%
Chiuso per Rinuncia	3	2,52%
<b>Totale</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Tabella 8

Barclays Bank Ireland PLC - Iscritta all'Albo delle Banche n. 8082 - Reg. Imprese n. 10508010963 - R.E.A. Milano n. 2536712 Cod.Fiscale e Partita IVA 10508010963 - Capitale autorizzato Euro 5.000.000.000,00 - Capitale versato Euro 898.668.734,00 - Sede Legale One Molesworth Street, Dublin 2, Irlanda, D02 RF29 - Sede secondaria: Via della Moscova 18 - 20121 Milano. Barclays Bank Ireland PLC è autorizzata e soggetta alla vigilanza della Banca Centrale d'Irlanda. Registrata in Irlanda. Numero di Registrazione: 396330 - La lista dei nominativi e dettagli personali di ciascun amministratore della società è disponibile al pubblico presso la sede sociale della società ad un costo minimo.

Si noti come la percentuale più alta si riferisce ai ricorsi per cui è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere, pronuncia che il Collegio adito emette quando constatata che le parti hanno raggiunto un accordo, ovvero la pretesa del ricorrente risulta essere stata pienamente soddisfatta.

Tutte le 111 pronunce sono inerenti il prodotto "Cessione del Quinto" e di queste nel 96,40% dei ricorsi la pronuncia di cessazione della materia del contendere è stata la conseguenza del raggiungimento di un accordo transattivo tra la Banca e il ricorrente, accordo pienamente soddisfacente della pretesa avanzata e formulato in linea con i relativi orientamenti dei Collegi ABF sul tema.

Invece, i ricorsi con esito Accolto/Accolto in parte rappresentano soltanto il 2,52% del totale e sono riconducibili al prodotto Mutui CHF (2) e Credito al Consumo – CQS (1), tutti con tematica "Applicazione delle condizioni".

Di seguito è rappresentato l'esito dei ricorsi BBPLC già decisi (119) ricevuti nel 2021 classificati per prodotti oggetto di rimostranza:

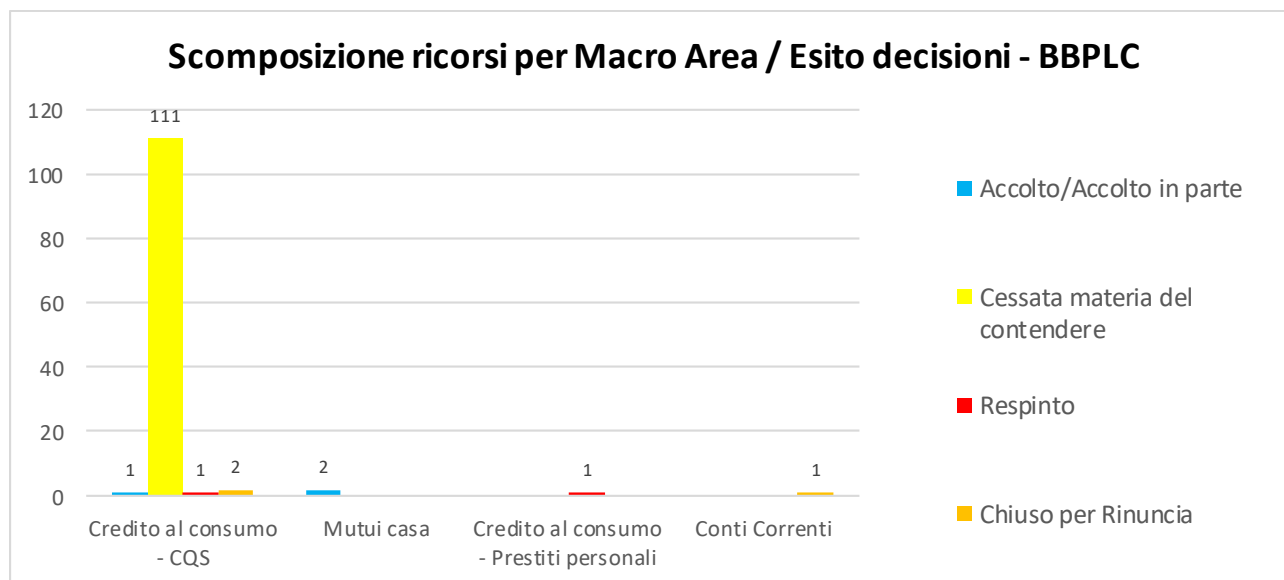


Grafico 6