

Rendiconto sull'attività di gestione Ufficio Reclami Anno 2023

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 Broletto, 4, 20121 Milano;
- via fax al n. 02/54153222;
- per e-mail all'indirizzo reclami@barclays.it;
- per e-mail certificata all'indirizzo 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) a partire dal 1° ottobre 2022, non possono più essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso (fino al 30 settembre 2022, in forza della disciplina previgente, se l'operazione o il comportamento contestato era anteriore alla data del 1° gennaio 2009);
 - 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 il Cliente rimanga insoddisfatto 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 2023

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 in continuità con i rendiconti precedenti considerando separatamente i reclami gestiti in proprio da BBI e quelli gestiti quale servicer di Barclays Bank PLC Londra durante l'anno¹.

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 reclamante; a tale ultimo riguardo, secondo gli standard della Banca, si può parlare di "effetto materiale" quando il reclamante ha subito una perdita economica, che sia presunta o effettiva, e/o una difficoltà o un disagio causato da un problema che sia più di un mero inconveniente quotidiano.

Attenendosi alla definizione di reclamo prevista dalle sopra richiamate Istruzioni di Vigilanza, nel corso dell'anno 2023, la Succursale ha ricevuto e gestito **967** reclami BBI (951 afferenti clienti del Business Legacy e 16 del Business Corporate Banking) così suddivisi: 940 reclami ed esposti Banca d'Italia, 27 ricorsi ABF.

Il maggior numero di reclami ed esposti BBI ha interessato il prodotto "Mutui casa" con 924 reclami, pari al 98,30% del totale reclami e esposti in relazione ad un numero complessivo di 56.039 contratti di mutuo in essere (dato al 31.12.2023). Pertanto l'incidenza dei reclami relativi al prodotto "Mutui casa" pervenuti nel 2023 è pari al 1,65% dei contratti in essere. Gli ulteriori 16 reclami (tutti afferenti il Business Corporate Banking) hanno riguardato il prodotto "Conti correnti", per il quale sono pervenuti 10 reclami, pari al 1,06% del totale reclami di cui sopra (940); il prodotto

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.

“Bonifici” con 4 reclami, pari allo 0,43% del totale; la categoria “Altri Servizi di incasso e pagamento” con 1 reclamo, pari allo 0,11% del totale e la categoria “Altro” con 1 reclamo, pari allo 0,11% del totale.

Analisi del Reclamo per Prodotto - BBI	Reclami	Esposti	Totale
Mutui casa	879	45	924
Conti Correnti	10	0	10
Bonifici	4	0	4
Altri servizi di incasso e pagamento	1	0	1
Altro	1	0	1
Totale	895	45	940

Tabella 1

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

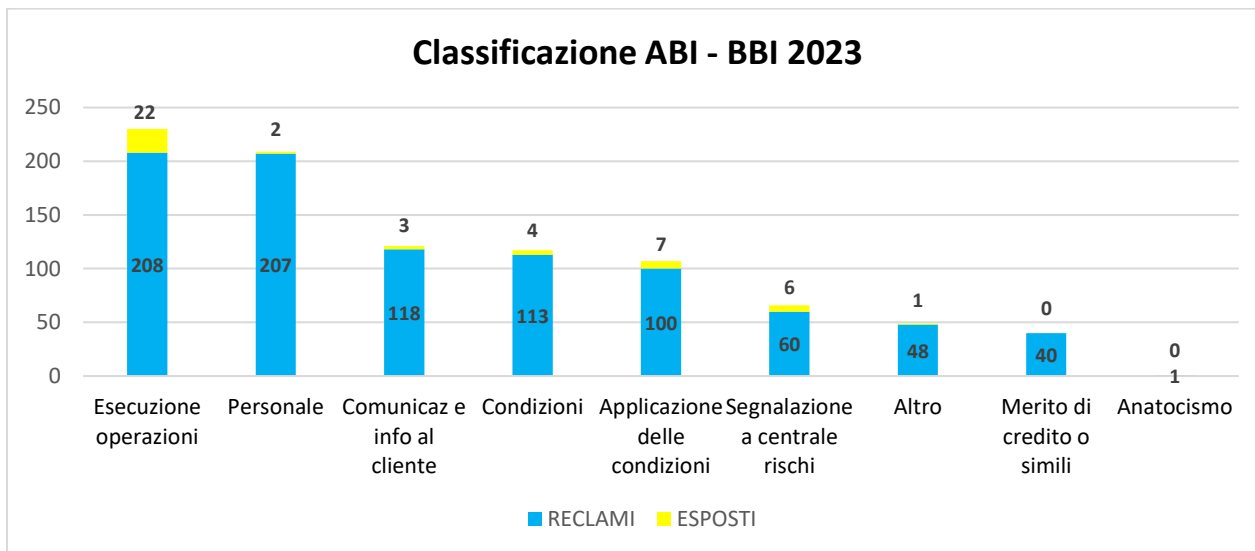


Grafico 1

L'aumento nelle numeriche dei reclami ed esposti ricevuti rispetto all'anno precedente (+35,05%) è ricollegabile soprattutto allo scenario macroeconomico di riferimento, e in particolare alla situazione relativa all'andamento dei tassi di interesse occorsa nel periodo in questione e ai relativi effetti sull'ammontare della rata dei mutui a tasso variabile in un contesto già caratterizzato da inflazione crescente e da un aumento generalizzato del costo della vita. In tal senso la Banca ha gestito un elevato volume di comunicazioni riferite soprattutto alle variazioni dell'importo rata, e/o ad operazioni quali estinzione anticipata e/o rinegoziazione del tasso applicato. A tale ultimo proposito, peraltro, si evidenzia come la Banca si sia attenuta alle previsioni della Legge di Bilancio 2023 (n. 197 del 29 dicembre 2022, in particolare art. 1, comma 322) in merito alla possibilità, per i mutui ipotecari, di una conversione del tasso d'interesse da variabile a fisso (in presenza di taluni presupposti dettagliati nella relativa normativa, ossia all'articolo 8, comma 6, lettera a), del decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 2011, n. 106), dando adeguata informativa al riguardo sul proprio sito internet e fornendo riscontro alle richieste dei clienti interessati ad avvalersi di tale misura.

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami e degli esposti Banca d'Italia BBI gestiti nel 2023 suddivisi per prodotto:

Esito/Prodotto – BBI	Accolto	Parzialmente Accolto	Respinto	Totale
Mutui casa	177	221	526	924
Conti Correnti	6	4	0	10

Bonifici	3	1	0	4
Altri servizi di incasso e pagamento	1	0	0	1
Altro	0	0	1	1
Totale	187	226	527	940

Tabella 2

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami e degli esposti Banca d'Italia BBI gestiti nel 2023 suddivisi per motivo di reclamo secondo la Classificazione ABI:

Esito/Classificazione ABI - BBI	Accolto	Parzialmente Accolto	Respinto	Totale
Esecuzione operazioni	76	65	89	230
Personale	52	72	85	209
Comunicaz e info al cliente	31	38	52	121
Condizioni	2	11	104	117
Applicazione delle condizioni	5	17	85	107
Segnalazione a centrale rischi	1	4	61	66
Merito di credito o simili	9	13	18	40
Anatocismo	0	0	1	1
Altro	11	6	32	49
Totale	187	226	527	940

Tabella 3

Il tempo medio di evasione del totale dei reclami ed esposti (940) è stato di 29 giorni, notevolmente inferiore al termine massimo di 60 giorni previsto dalla normativa, e nel rispetto dei tempi di risposta previsti dalla regolamentazione applicabile a seconda dell'oggetto del reclamo e/o del mittente (in riferimento agli esposti). In particolare, per i reclami inerenti (anche o in via esclusiva) operazioni di pagamento rientranti nell'ambito della normativa Europea sui servizi di pagamento ("PSD2"), il tempo medio di evasione è stato di 15 giorni di calendario, anch'esso inferiore al termine massimo di 15 giorni lavorativi disposto ai sensi della relativa normativa.

In merito ai ricorsi ABF BBI pervenuti nel 2023, tutti riguardanti il prodotto "Mutuo Casa" per un totale di 27 ricorsi, al 13 marzo 2024 per 23 ricorsi la Banca ha ricevuto la comunicazione della decisione da parte del Collegio adito, mentre per 4 si è in attesa di comunicazione della decisione. Di seguito il dettaglio:

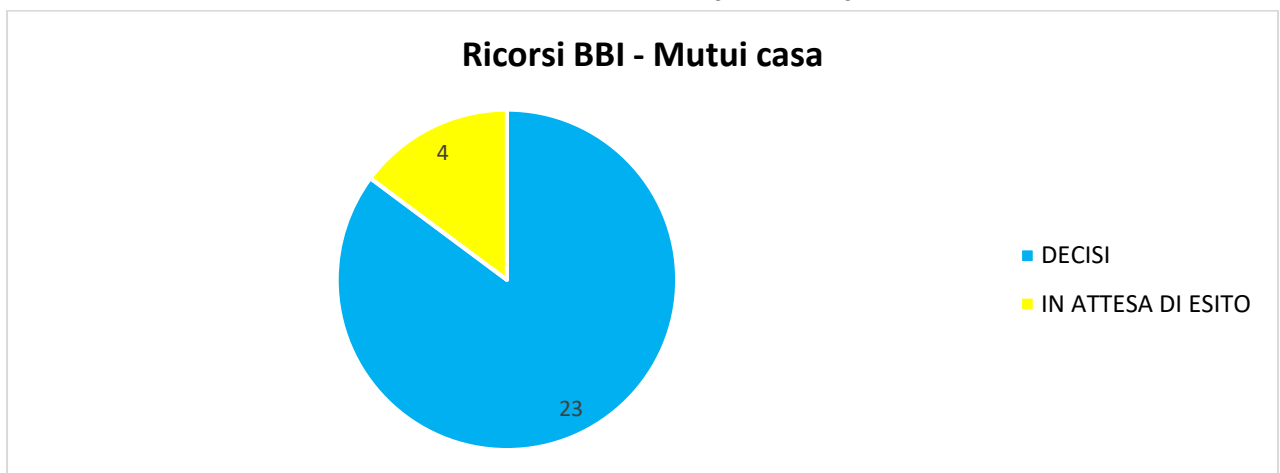


Grafico 2

In merito ai 23 ricorsi ABF BBI per i quali è pervenuta la decisione del Collegio, di seguito la specifica dei relativi esiti:

Esito decisioni ABF – BBI	Totale	% sul totale
Accolto/Accolto in parte	8	34,78%
Cessata materia del contendere	5	21,74%
Chiuso per Irricevibilità/ Inammissibilità	5	21,74%
Respinto	4	17,39%
Chiuso per Rinuncia	1	4,35%
Totale	23	100%

Tabella 4

I ricorsi con esito Accolto/Accolto in parte (totale 8) rappresentano il 34,78% del totale delle decisioni già pervenute e sono tutti riconducibili al prodotto Mutui (di cui 4 su mutui denominati in Franchi Svizzeri), per la maggior parte con tematica “Applicazione delle condizioni” (3) e “Segnalazione a centrale rischi” (3), nonchè per la parte restante afferibili a “Condizioni” (2).

Di seguito è rappresentato l’esito dei ricorsi BBI già decisi (23) ricevuti nel 2023 classificati per prodotti oggetto di rimostranza (nella specie solo mutui):

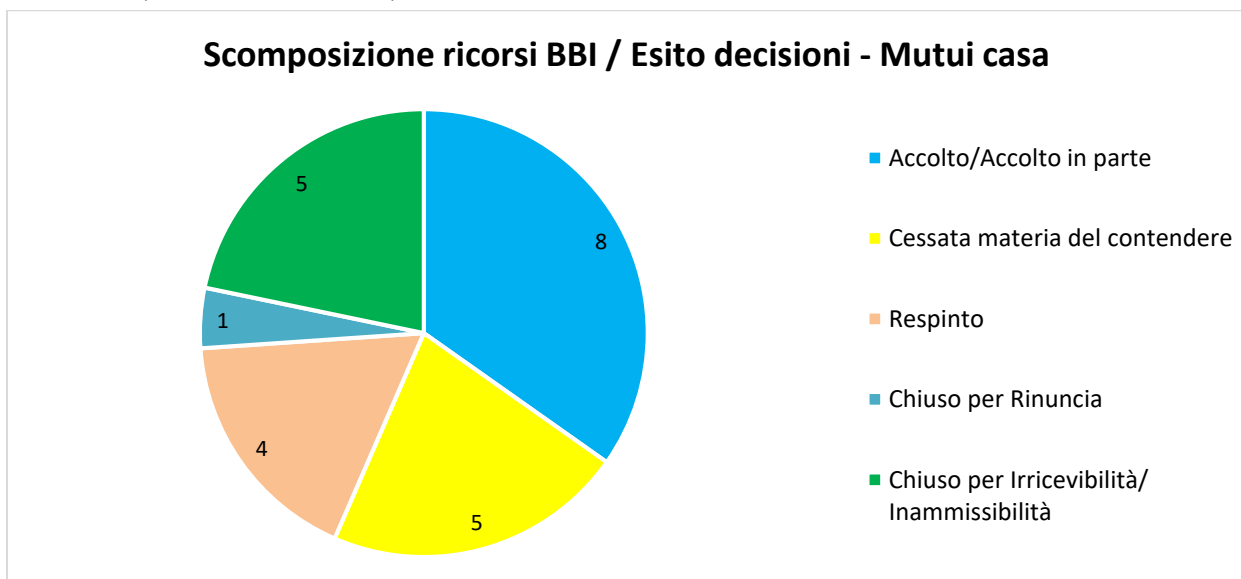


Grafico 3

Nel corso dell’anno 2023, l’Ufficio Reclami della Succursale ha ricevuto e gestito, in qualità di servicer di Barclays Bank PLC Londra, **799** casi di reclamo, tutti inerenti ai servizi bancari, così suddivisi: 796 reclami ed esposti Banca d’Italia, 3 ricorsi ABF.

Il maggior numero di reclami ed esposti BBPLC ha interessato il prodotto “Cessione del quinto dello stipendio” con 754 reclami (pari al 94,72%), seguono i “Mutui casa” con 22 reclami (pari al 2,76%), le “Carte di credito e di debito” con 12 reclami (pari all’ 1,51%), i “Conti Correnti” con 3 reclami (pari allo 0,38%), i “Prestiti personali” con 3 reclami (pari allo 0,38%), e i “Bonifici” con 2 reclami (pari allo 0,25%).

Analisi del Reclamo per Prodotto - BBPLC	Reclami	Esposti	Totale
Credito al consumo - CQS	754	0	754

Mutui casa	21	1	22
Carte di credito e di debito	12	0	12
Conti Correnti	1	2	3
Credito al consumo - Prestiti personali	2	1	3
Bonifici	0	2	2
Totale	790	6	796

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 2023 suddivisi per prodotto:

Esito/Prodotto – BBPLC	Accolto	Parzialmente Accolto	Respinto	Totale
Credito al consumo - CQS	0	385	369	754
Mutui casa	9	1	12	22
Carte di credito e di debito	0	1	11	12
Conti Correnti	0	0	3	3
Credito al consumo - Prestiti personali	0	0	3	3
Bonifici	1	0	1	2
Totale	10	387	399	796

Tabella 6

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami e degli esposti Banca d'Italia BBPLC gestiti nel 2023 suddivisi per motivo di reclamo secondo la Classificazione ABI:

Esito/Classificazione ABI - BBPLC	Accolto	Parzialmente Accolto	Respinto	Totale
Applicazione delle condizioni	0	385	365	750
Condizioni	0	0	17	17

Esecuzione operazioni	9	1	4	14
Segnalazione a centrale rischi	0	1	6	7
Comunicaz e info al cliente	0	0	5	5
Personale	1	0	0	1
Altro	0	0	2	2
Totale	10	387	399	796

Tabella 7

Il tempo medio di evasione del totale dei reclami ed esposti (796) è stato di 23 giorni, notevolmente inferiore al termine massimo di 60 giorni previsto dalla normativa, e nel rispetto dei tempi di risposta previsti dalla regolamentazione applicabile a seconda dell'oggetto del reclamo e/o del mittente (in riferimento agli esposti).

In merito ai ricorsi ABF BBPLC pervenuti nel 2023, su un totale di 3, 2 hanno riguardato il prodotto Credito al consumo - CQS e uno è stato inerente ai "Bonifici". Al 13 marzo 2024 per tutti i ricorsi sopra indicati la Banca ha ricevuto la comunicazione della decisione da parte del Collegio adito. Di seguito il dettaglio:

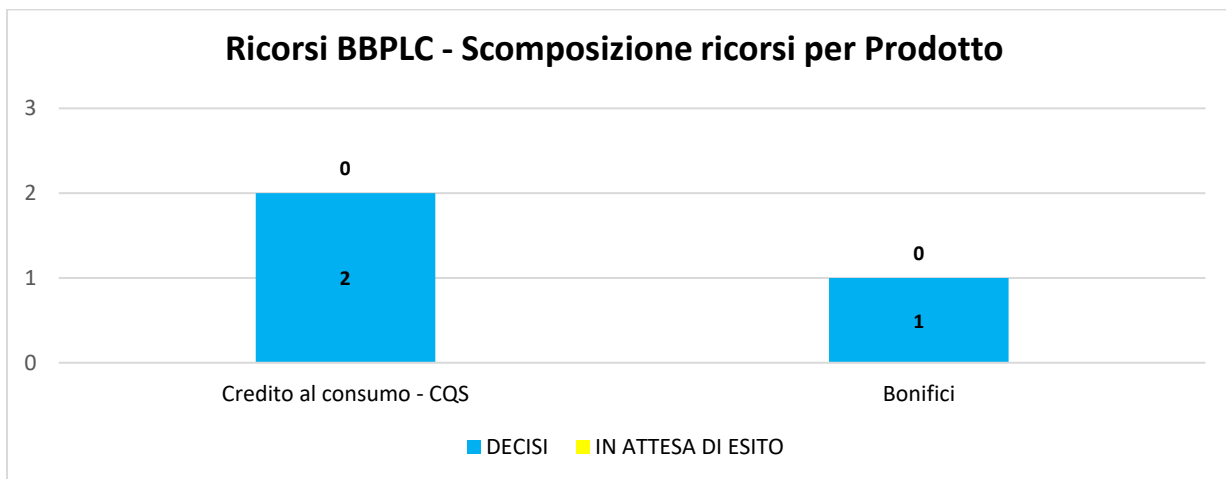


Grafico 5

In merito ai 3 ricorsi ABF BBPLC per i quali è già pervenuta decisione, di seguito la specifica dei relativi esiti:

Esito decisioni ABF - BBPLC	Totale	% sul totale
Chiuso per Irricevibilità/ Inammissibilità	2	66,67%
Chiuso per Rinuncia	1	33,33%
Totale	3	100%

Tabella 8

Delle 3 pronunce ricevute, 2 sono inerenti il prodotto "Cessione del Quinto" mentre 1 riguarda il prodotto "Bonifici". Nel 67% dei casi il Collegio ha preso atto dell'inammissibilità del ricorso per incompetenza temporale, e nel restante 33% della rinuncia del cliente, motivo per cui nel 100% dei casi non c'è stata alcuna pronuncia nel merito.

Di seguito è rappresentato l'esito dei ricorsi BBPLC già decisi (3) ricevuti nel 2023 classificati per prodotti oggetto di rimostranza:

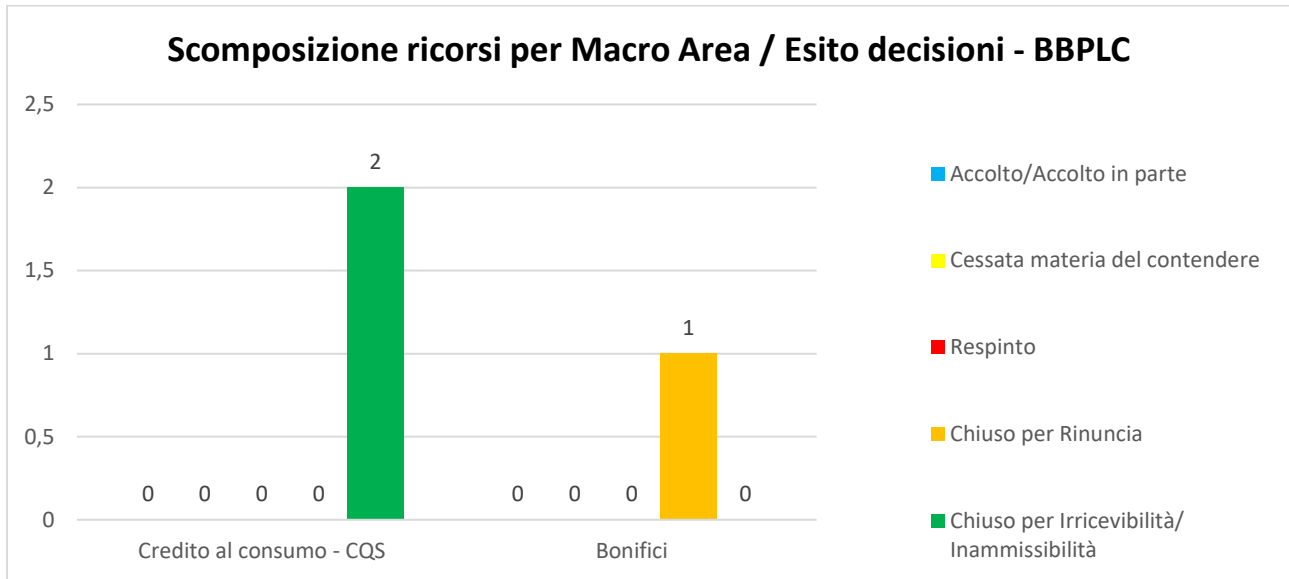


Grafico 6

La riduzione nelle numeriche relative ai reclami (ed esposti) e ricorsi ABF BBPLC rispetto all'anno 2022 (- 45,92%) è almeno in parte da ricondurre alla graduale riduzione delle posizioni estinte/cedute passibili di reclamo, dovendosi considerare l'incidenza della disciplina della prescrizione a valle del decorso del periodo di dieci anni dalla data di chiusura del rapporto, non intervenuti atti interruttivi della stessa.

Altresì, il suddetto trend in diminuzione è riconducibile anche all'approccio adottato dalla Banca in relazione ai predetti contratti di credito di cessione del quinto, in linea con le modifiche normative e con gli orientamenti giurisprudenziali e dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario sul tema del rimborso delle commissioni dovuto in sede di estinzione anticipata del rapporto.

In dettaglio, in considerazione della statuizione n. 263 della Corte Costituzionale del 22 dicembre 2022, con cui è stata dichiarata l'incostituzionalità della novella di cui all'art. 11 octies, secondo comma, del Decreto "Sostegni Bis" convertito nella Legge n. 106, che circoscriveva il rimborso delle commissioni up-front ai soli contratti stipulati dopo l'entrata in vigore della medesima modifica normativa, con conseguente estensione del rimborso anche ai contratti stipulati prima di tale provvedimento legislativo, l'Ufficio Reclami ha provveduto al rimborso anche dei costi up-front per tutti i suddetti contratti.

In seguito, alla luce dei successivi orientamenti giurisprudenziali affermatasi sul tema nel relativo periodo, e a fronte poi di quanto disposto all'art. 27 del Decreto Legge n. 104 del 10 agosto 2023, convertito nella Legge n. 136 del 9 ottobre 2023, è stata esclusa la rimborsabilità delle commissioni up-front per tutti i predetti contratti di cessione del quinto sottoscritti prima del 19 Settembre 2010.

Infatti, il suddetto Decreto n. 104/2023, come convertito in Legge, ha previsto che per il tema qui richiamato devono applicarsi le disposizioni dell'articolo 125 sexies del TUB vigenti al momento della sottoscrizione del contratto. Pertanto, per i contratti stipulati prima del 19 settembre 2010 si applica l'art. 125 TUB nella versione vigente precedentemente all'entrata in vigore del D.lgs. n. 141 del 13 agosto 2010, che si limitava a prevedere, in caso di anticipata estinzione, il diritto del cliente ad un'equa riduzione del costo complessivo del credito.

Da ciò consegue che per tali contratti l'Ufficio reclami della Banca ha provveduto e provvede quindi ad oggi al rimborso dei soli costi recurring; per i contratti invece sottoscritti dopo la suddetta data, si provvede al rimborso anche dei costi up-front.

Da ultimo, vale la pena evidenziare che, per i suddetti contratti di cessione del quinto, nell'anno 2023 non è pervenuto alcun ricorso giudicabile nel merito dai Collegi ABF, in conseguenza all'attuale competenza temporale dei Collegi ABF entrata in vigore il 1° ottobre 2022 (circostrita ad operazioni o comportamenti entro il sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso); ed infatti, gli unici due ricorsi ricevuti per tale tipologia di contratti sono stati dichiarati inammissibili per incompetenza temporale. Poiché tutti i contratti di Cessione del quinto riferibili alla Banca sono stati estinti anticipatamente / ceduti a terze parti entro febbraio 2017, i Collegi ABF per tali contratti non possono più pronunciarsi poiché ricadenti al di fuori del nuovo perimetro di competenza temporale. Nell'immediato futuro la Banca registrerà un'ulteriore contrazione di tali ricorsi.