

## PRIMA SEZIONE

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

È obiettivo di Barclays Bank PLC garantire un elevato livello di servizio, al fine di gestire in modo sensibile, rapido e corretto la relazione con il Cliente, anche quando tale rapporto preveda la gestione di un reclamo.

Ogni Cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della Banca, entro due anni dall'esecuzione dell'operazione contestata. Il reclamo può essere avanzato per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la 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.barclaysbank.it](mailto:barclays.regulatory@pec.barclaysbank.it)
- per via informatica compilando il form presente sul sito internet:  
[https://www.barclays.it/Inoltro\\_Reclamo\\_Secure\\_Form.aspx](https://www.barclays.it/Inoltro_Reclamo_Secure_Form.aspx)

L'Ufficio Reclami è parte dell'unità Front Line Support della Banca.

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

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

In entrambi i casi, vengono sempre indicate la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

### La Gestione Del Reclamo Ex Accordo ABI

Con l'adesione all'Accordo ABI, la Banca si impegna alla concreta costituzione dell'Ufficio Reclami e al rispetto dei termini regolamentari nei confronti della Clientela, riservandosi ogni decisione in merito alle procedure interne ed alle deleghe da attribuire nell'evasione dei reclami.

Ai fini dell'Accordo, il responsabile dell'Ufficio Reclami risponde delle procedure e degli atti connessi ai rilievi della Clientela e rappresenta il referente diretto della Banca nei confronti dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, mirando al pieno rispetto del Regolamento.

### Arbitro Bancario Finanziario – (ABF)

L'ABF è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che non ha natura conciliativa. Ha caratteristica di organismo imparziale, avente il compito di risolvere una questione insorta tra cliente ed intermediario attraverso una decisione emanata dal collegio giudicante.

La competenza dell'ABF è limitata alle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, restando così escluse le controversie relative ai servizi d'investimento che, invece, possono essere sottoposte all'ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie - istituito dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016

Il cliente che non riceve risposta dall'intermediario entro il predetto termine di 30 giorni di calendario o che rimane insoddisfatto dalla risposta ricevuta, entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo può presentare ricorso all'ABF, purché l'oggetto del ricorso corrisponda a quello del reclamo; dopo aver presentato il ricorso, il cliente dovrà darne tempestiva comunicazione all'intermediario.

Una volta ricevuta la predetta comunicazione, l'intermediario dovrà:

- Comunicare tempestivamente all'indirizzo di posta elettronica della segreteria tecnica competente la data di ricezione della comunicazione del cliente;
- Trasmettere alla competente segreteria, entro 45 giorni dalla ricezione della predetta comunicazione, le proprie controdeduzioni, unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase di reclamo.

Allegato: [pdf - ABF – Istruzioni per la compilazione del ricorso](#)

### Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, è uno strumento di risoluzione delle controversie tra investitori "retail" e intermediari per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio.

Solo i risparmiatori possono fare ricorso all'ACF, per richieste di risarcimento danni non superiori a 500.000 euro.

Gli intermediari sono obbligati ad aderire all'ACF.

E' uno strumento che consente all'investitore di ottenere una decisione sulla controversia in tempi rapidi, senza costi e senza obbligo di assistenza legale.

L'ACF assicura imparzialità e indipendenza di giudizio. Qualora l'investitore non sia soddisfatto della decisione, può comunque rivolgersi all'Autorità giudiziaria. Presentare ricorso all'ACF o ad altro sistema alternativo di risoluzione delle controversie è condizione di procedibilità per avviare un procedimento giudiziario.

Allegato: [pdf – Decreto Legislativo n.130/2015](#)

## SECONDA PARTE

### Rendiconto di gestione Ufficio Reclami Anno 2017

Il presente rendiconto è redatto in ottemperanza a quanto previsto dalle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

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 Barclays Bank PLC prevede una classificazione più rigida, 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.

Nel corso dell'anno 2017 sono stati ricevuti 8.360 reclami provenienti dalla clientela. Di questi, 8.337 sono inerenti ai servizi bancari e 23 sono reclami inerenti ad altri settori (servizi di investimento, crediti speciali, aspetti generali).

L'area maggiormente rappresentata è quella relativa a "Altri prodotti di finanziamento e carte di credito" con 6.641 reclami (pari al 79,4% del totale); seguono reclami relativi a "Finanziamenti e mutui" per la quale sono stati registrati 1.652 reclami (pari al 19,8% del totale), chiudono "Conti correnti e operazioni incasso e pagamento e carte di debito" con 44 reclami (pari allo 0,5% del totale); "Altro" e "Titoli" con 23 reclami complessivi (pari allo 0,3% del totale).

Analisi del Reclamo per Prodotto	Totale
Altri prodotti di finanziamento* e carte di credito	6.641
Finanziamenti** e mutui	1.652
C/C e operazioni incasso e pagamento, carte di debito	44
Altro	18
Titoli	5
<b>Totale</b>	<b>8.360</b>

Tabella 1 (\*) aperture di credito  
(\*\*) sconto, crediti al consumo, prestiti personali ecc

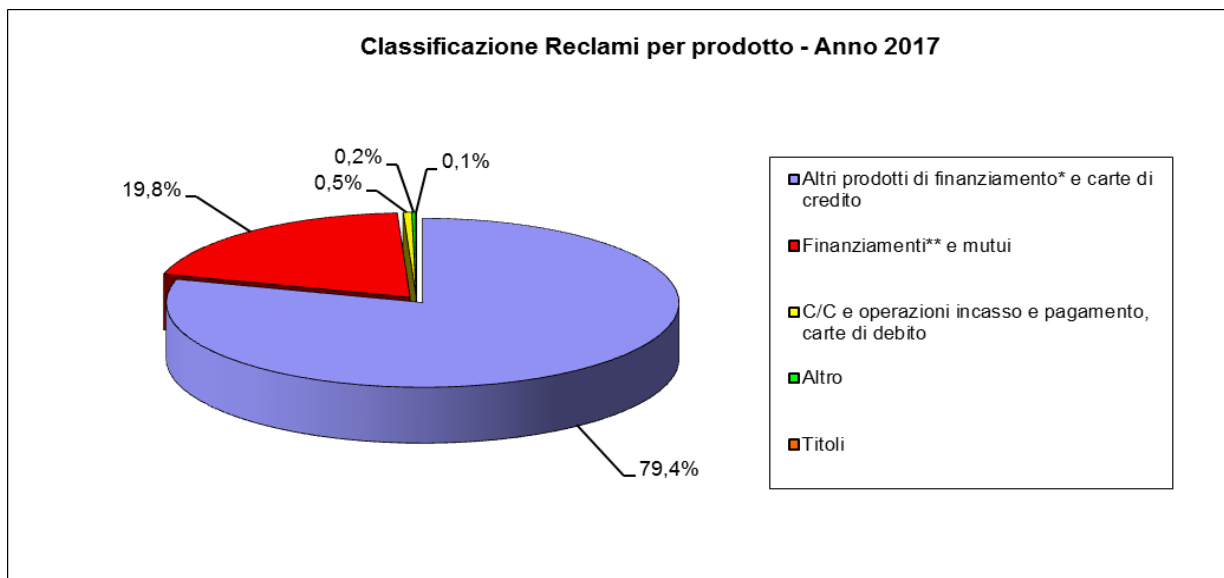


Figura 1

Tra le principali cause di reclamo si segnalano le lamentele per “Applicazione condizioni” (6.695 reclami), seguite da “Esecuzione delle operazioni” (643 reclami) e “Condizioni” con 622 reclami.

Si ricevono inoltre lamentele su “Segnalazione a centrale rischi” con 167 reclami e “Comunicazioni/informazioni” con 100 reclami.

Per maggiori dettagli si veda la “Tabella 2” sotto riportata e la figura 2 per il dettaglio percentuale delle varie casistiche.”

<b>Analisi del Reclamo come indicato da ABI</b>	<b>Totale</b>
Applicazione delle condizioni	6.695
Esecuzione operazioni	643
Condizioni	622
Segnalazione a centrale rischi	167
Comunicaz. e info al cliente	100
Personale	54
Altro	44
Merito di credito o simili	23
Anatocismo	7
Frodi e smarrimenti	3
Aspetti organizzativi	2
<b>Totale complessivo</b>	<b>8.360</b>

Tabella 2

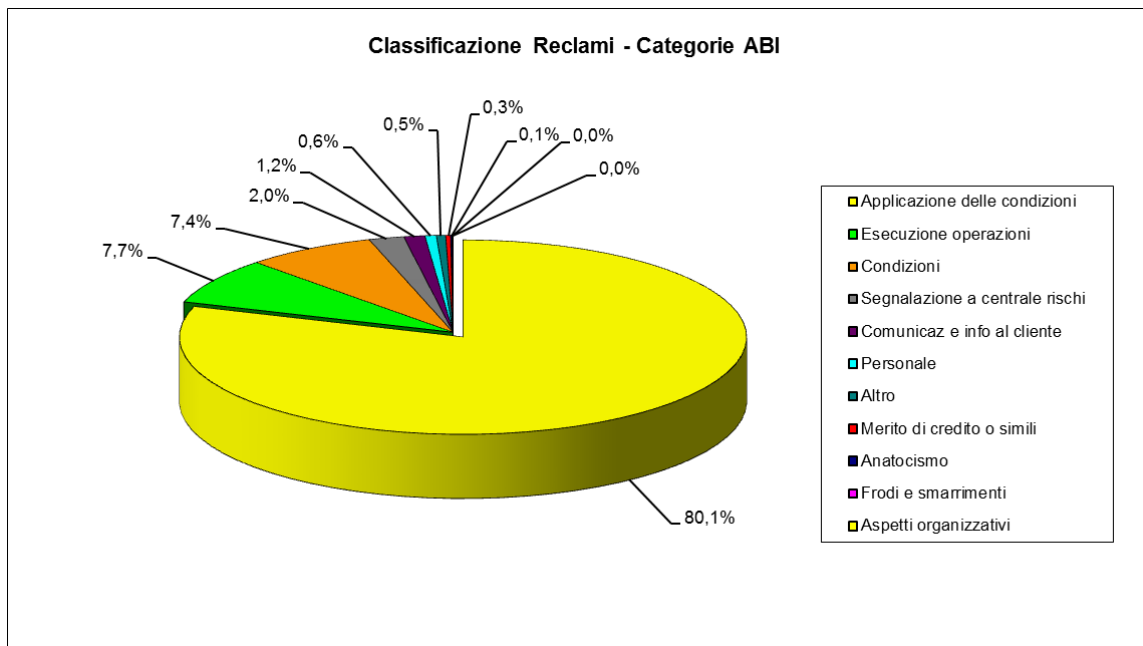


Figura 3

Nell'anno 2017 il totale dei reclami "Respinti" è pari a 6.478 corrispondenti al 62,6% del totale dei ricevuti, mentre i reclami "Parzialmente Accolti" sono 3.015 pari al 36,1%. Infine 109 reclami sono stati "Accolti", pari all'1,3% del totale

Analisi per Esito del Reclamo	Totale
Respinto	6.478
Parzialmente Accolto	3.015
Accolto	109
<b>Totale</b>	<b>8.360</b>

Tabella 4

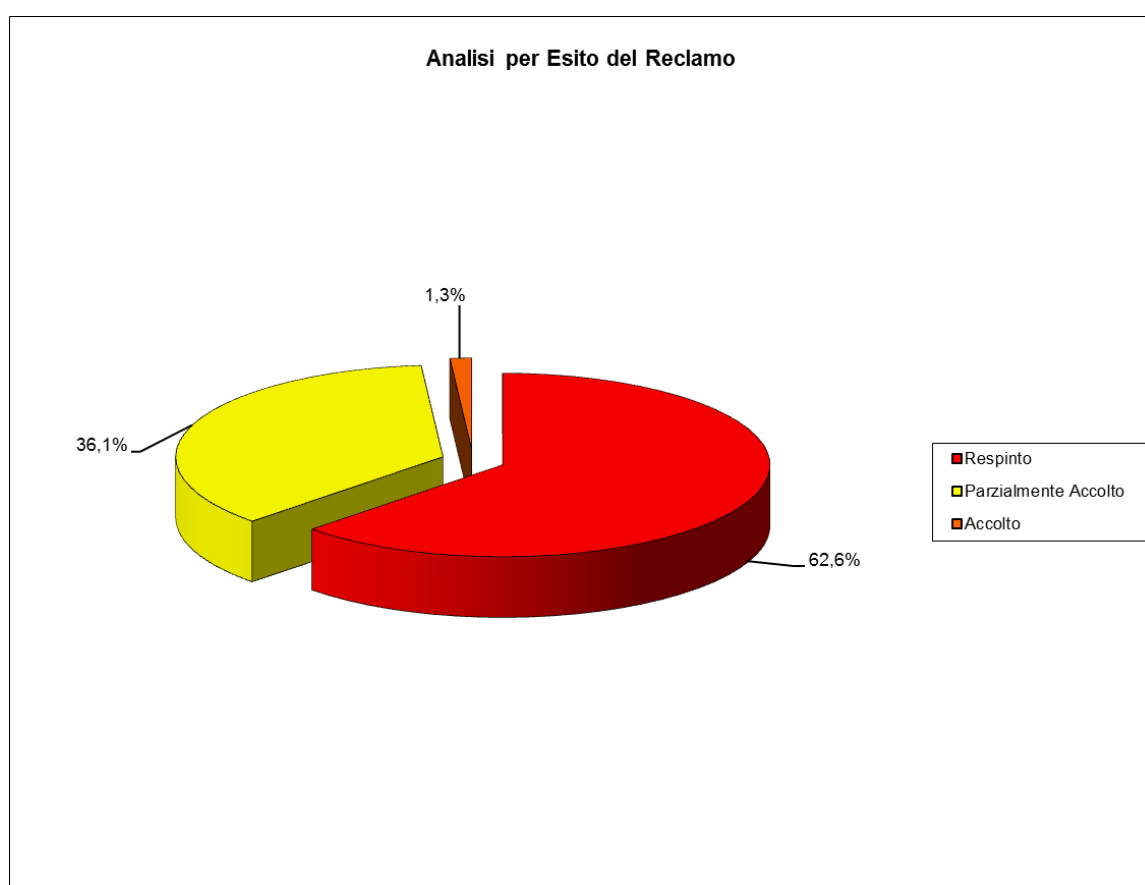


Figura 5