

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
- per e-mail certificata all'indirizzo barclays.regulatory@pec.ie.barclays
- per via informatica compilando il form presente sul sito internet 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 stragiudiziale 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 2018

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 2018 sono stati ricevuti 5.148 reclami provenienti dalla clientela. Di questi, 5.133 sono inerenti ai servizi bancari e 15 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 4.204 reclami (pari al 81,7% del totale); seguono i reclami relativi a "Finanziamenti e mutui" per la quale sono stati registrati 919 reclami (pari al 17,9% del totale) ed infine, per i reclami concernenti materie prettamente bancarie, i reclami su "Conti correnti e operazioni incasso e pagamento e carte di debito" con 10 reclami (pari allo 0,2% del totale); "Altro" e "Titoli" con 15 reclami complessivi (pari allo 0,3% del totale).

Analisi del Reclamo per Prodotto	Totale
Altri prodotti di finanziamento* e carte di credito	4.204
Finanziamenti** e mutui	919
Altro	14
C/C e operazioni incasso e pagamento, carte di debito	10
Titoli	1
Totale	5.148

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

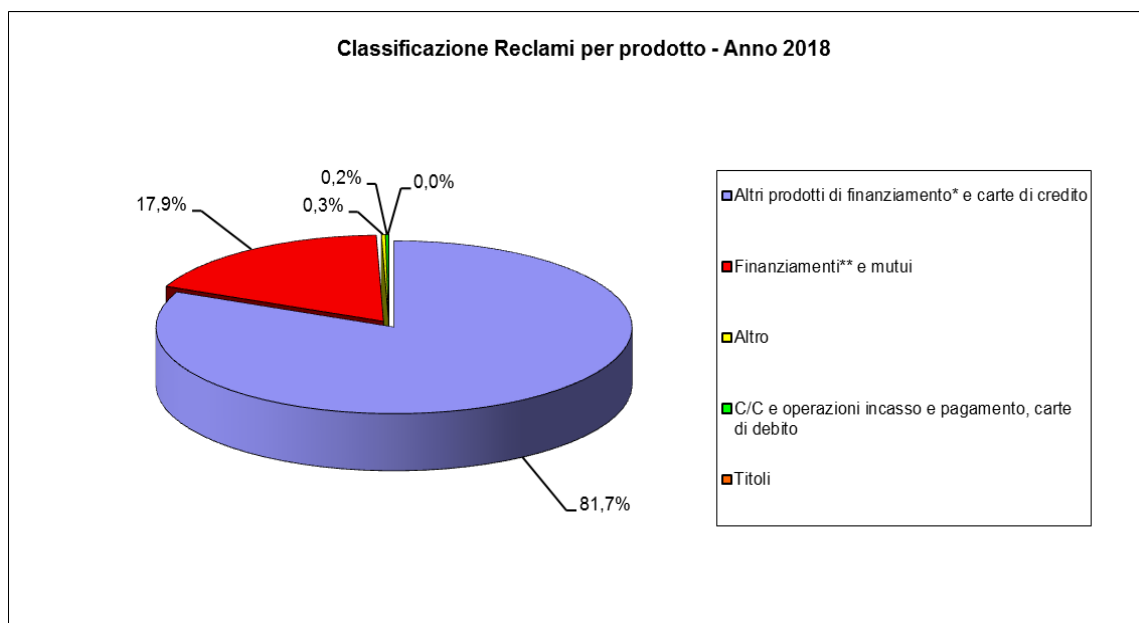


Figura 1

Tra le principali cause di reclamo si segnalano le lamentele per “Applicazione condizioni” (4.348 reclami), seguite da “Esecuzione delle operazioni” (282 reclami) e “Condizioni” con 271 reclami.

Si ricevono inoltre lamentele su “Segnalazione a centrale rischi” con 94 reclami e su “Personale” con 75 reclami.

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

Analisi del Reclamo come indicato da ABI	Totale
Applicazione delle condizioni	4.348
Esecuzione operazioni	282
Condizioni	271
Segnalazione a centrale rischi	94
Personale	75
Comunicaz. e info al cliente	42
Altro	24
Merito di credito o simili	10
Frodi e smarrimenti	1
Aspetti organizzativi	1
Totale complessivo	5.148

Tabella 2

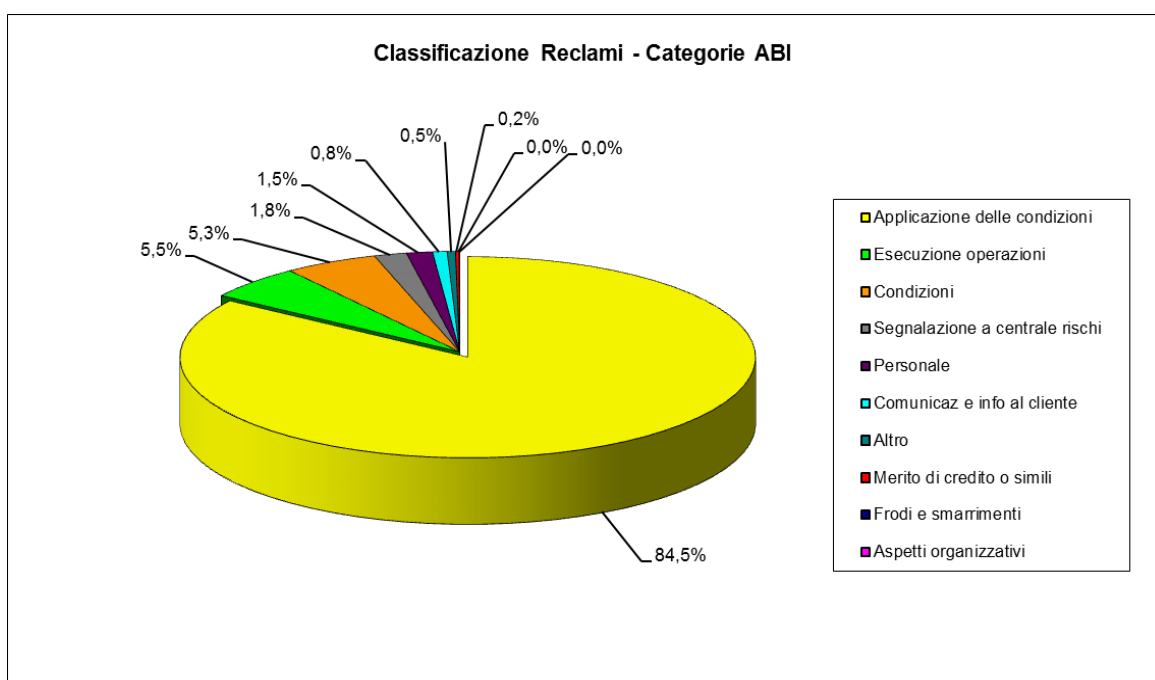


Figura 2

Nell'anno 2018 il totale dei reclami "Respinti" è pari a 2.981 corrispondenti al 57,90% del totale dei ricevuti, mentre i reclami "Parzialmente Accolti" sono 2.113 pari al 41,05%. Infine 54 reclami sono stati "Accolti", pari all'1,05% del totale.

Analisi per Esito del Reclamo	Totale
Respinto	2.981
Parzialmente Accolto	2.113
Accolto	54
Totale	5.148

Tabella 3

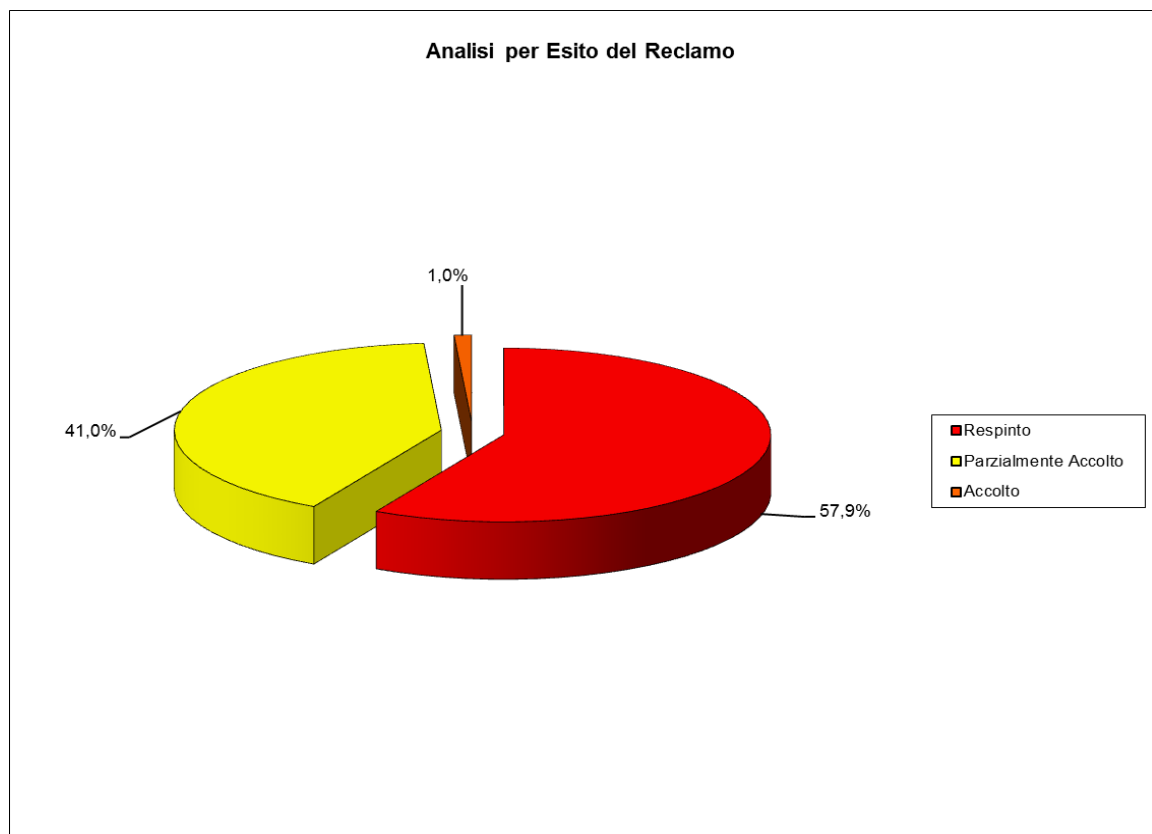


Figura 3