

## Rendiconto sull'attività di gestione Ufficio Reclami Anno 2019

### 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 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 30 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 entro 60 giorni** se il reclamo è 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 15 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) se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data del 01/01/2009;
  - ii) nel limite di 100.000 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 2019

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 (la "Succursale") 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 attività regolamentata in Italia.

Il presente rendiconto è pertanto predisposto e presentato, in continuità, dalla Succursale considerando tuttavia che per parte del periodo temporale di riferimento (fino al 28 febbraio 2019) Barclays operava in Italia ancora attraverso la BBPLC.

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".

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 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 e che ha, o potrebbe avere un effetto materiale sul Cliente reclamante.

Nei primi due mesi del 2019, prima della costituzione della Succursale, l'Ufficio reclami ha ricevuto e gestito 607 reclami, tutti inerenti servizi bancari.

Il maggior numero di reclami ha interessato il prodotto "Cessione del quinto dello stipendio" con 478 reclami (pari al 78,75% del totale) e il prodotto "Mutui casa" con 125 reclami (pari al 20,60% del totale). I restanti 4 reclami sono inerenti al prodotto "Carte di credito" (2 reclami, 0,33% del totale), ai "Prestiti personali" (1 reclamo, 0,16% del totale) e alla categoria "Altro" (1 reclamo, 0,16% del totale).

Di seguito la tabella riepilogativa

<b>Analisi del Reclamo per Prodotto (GEN-FEB 2019)</b>	<b>Totale</b>	<b>% sul totale</b>
Credito al consumo - CQS	478	78,75%
Mutui casa	125	20,60%
Carte di credito	2	0,33%
Credito al consumo - Prestiti Personali	1	0,16%
Altro	1	0,16%
<b>Totale</b>	<b>607</b>	<b>100,00%</b>

Tabella 1

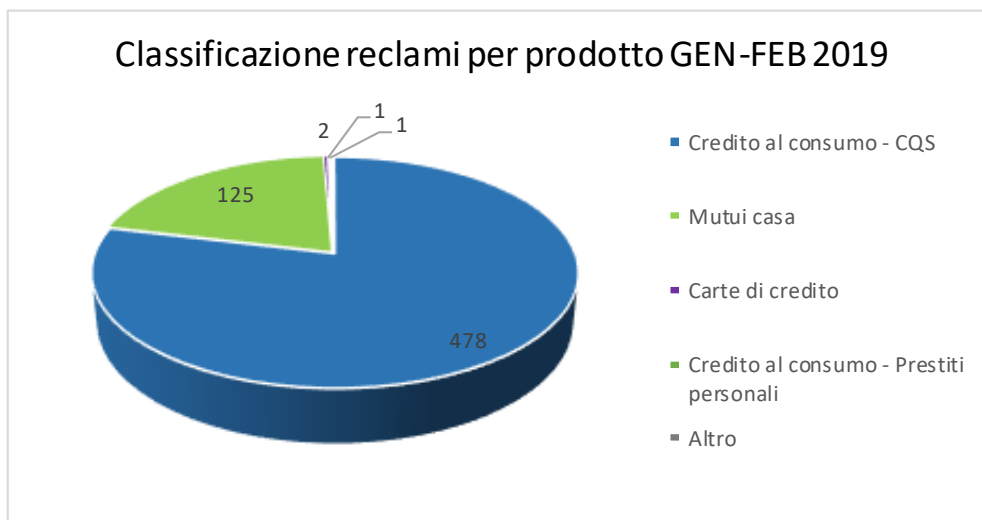


Figura 1

In base alla classificazione prevista da ABI, le motivazioni poste alla base dei reclami in detto periodo sono state riferibili ai seguenti ambiti:

- "Applicazione condizioni" (527 reclami);
- "Esecuzione delle operazioni" (34 reclami);
- "Personale" (19 reclami);
- "Segnalazione a centrale rischi" (17 reclami);
- "Altro" (4 reclami);
- "Comunicazioni/informazioni al cliente" (3 reclami);
- "Merito di credito o simili" (2 reclami);
- "Frodi e smarrimenti" (1 reclamo).

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami ricevuti nel periodo gennaio - febbraio 2019.

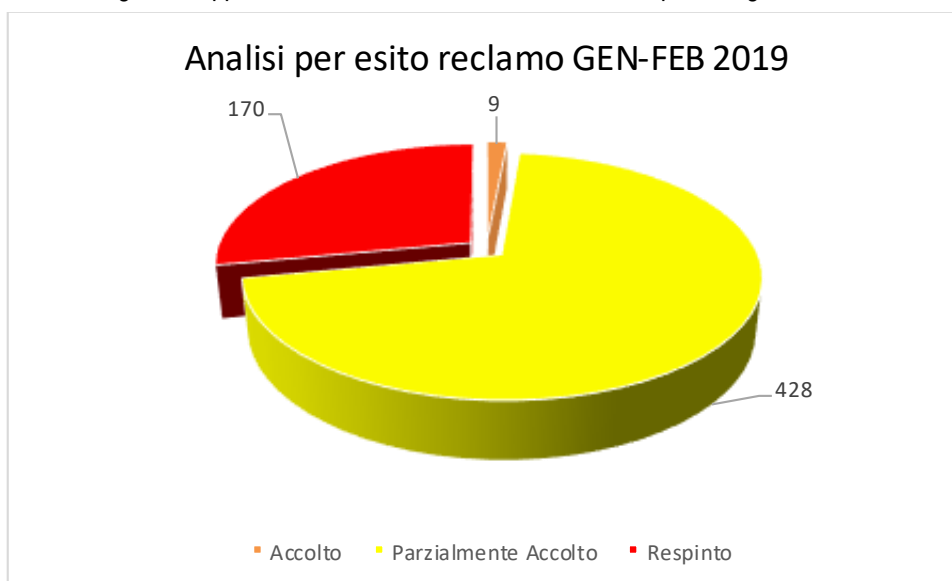


Figura 2

Dal 1 marzo al 31 dicembre 2019, la Succursale ha ricevuto e gestito 445 reclami BBI, di cui 442 afferenti clienti del Business Legacy e 3 del Business Corporate Bankig, ma tutti inerenti ai servizi bancari.

Il maggior numero di reclami ha interessato il prodotto "Mutui casa" con 442 reclami, pari al 99,33% del totale. La parte residuale ha riguardato reclami inerenti al prodotto "Conti correnti" per il quale sono stati ricevuti 3 reclami, pari al 0,67% del totale.

Di seguito la tabella riepilogativa.

<b>Analisi del Reclamo per Prodotto (MAR-DIC 2019)</b>	<b>Totale</b>	<b>% sul totale</b>
Mutui casa	442	99,33%
Conti Correnti	3	0,67%
<b>Totale</b>	<b>445</b>	<b>100,00%</b>

Tabella 2



Figura 3

In base alla classificazione prevista da ABI, le motivazioni poste alla base dei reclami in detto periodo sono state riferibili ai seguenti ambiti:

- "Applicazione condizioni" (240 reclami);
- "Esecuzione delle operazioni" (88 reclami);
- "Personale" (67 reclami);
- "Segnalazione a centrale rischi" (26 reclami);
- "Comunicazioni/informazioni al cliente" (12 reclami);
- "Altro" (9 reclami);
- "Merito di credito o simili" (3 reclami);

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami ricevuti nel periodo marzo - dicembre 2019.

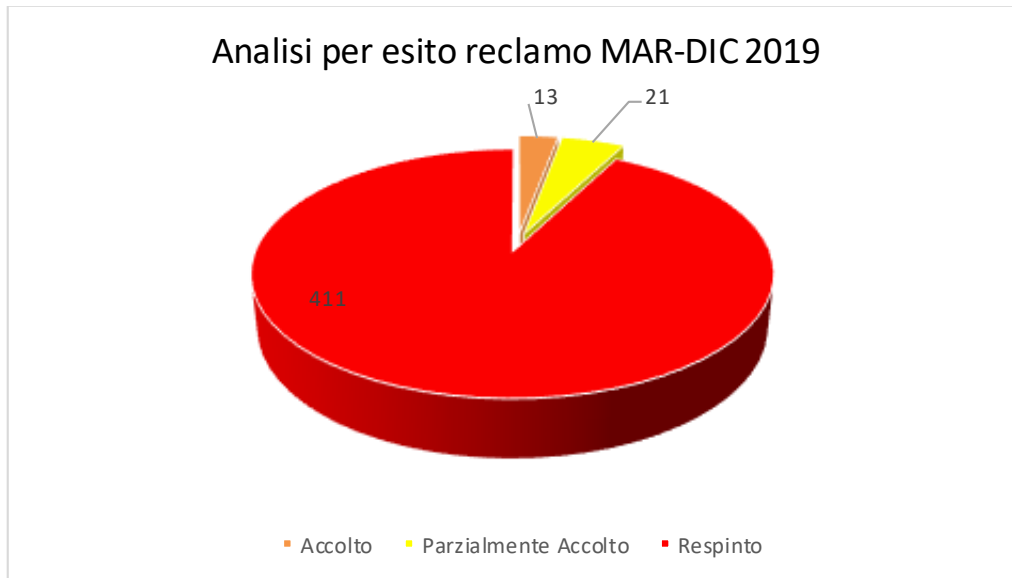


Figura 4

Al 31 dicembre 2019 risultavano in istruttoria 13 reclami.

Dal 1 marzo al 31 dicembre 2019, l'Ufficio Reclami della Succursale ha ricevuto e gestito, in qualità di servicer di Barclays Bank PLC Londra, 3.090 pratiche, tutti inerenti ai servizi bancari.

Il maggior numero di reclami ha interessato il prodotto "Cessione del quinto dello stipendio" con 2.985 reclami (pari al 96,60), seguono i "Mutui casa" con 80 reclami (pari al 2,59% del totale), i "Prestiti personali" con 8 reclami (pari allo 0,26% del totale), le "Carte di credito" con 8 reclami (pari allo 0,26% del totale), i "Conti Correnti" con 5 reclami (pari allo 0,16% del totale) ed infine i reclami residuali concernenti la categoria "Altro" con 4 reclami (pari allo 0,13% del totale).

<b>Analisi del Reclamo per Prodotto (MAR-DIC 2019)</b>	<b>Totale</b>	<b>% sul totale</b>
Credito al consumo -CQS	2985	96,60%
Mutui casa	80	2,59%
Credito al consumo - Prestiti personali	8	0,26%
Carte di credito	8	0,26%
Conti Correnti	5	0,16%
Altro	4	0,13%
<b>Totale</b>	<b>3090</b>	<b>100,00%</b>

Tabella 3

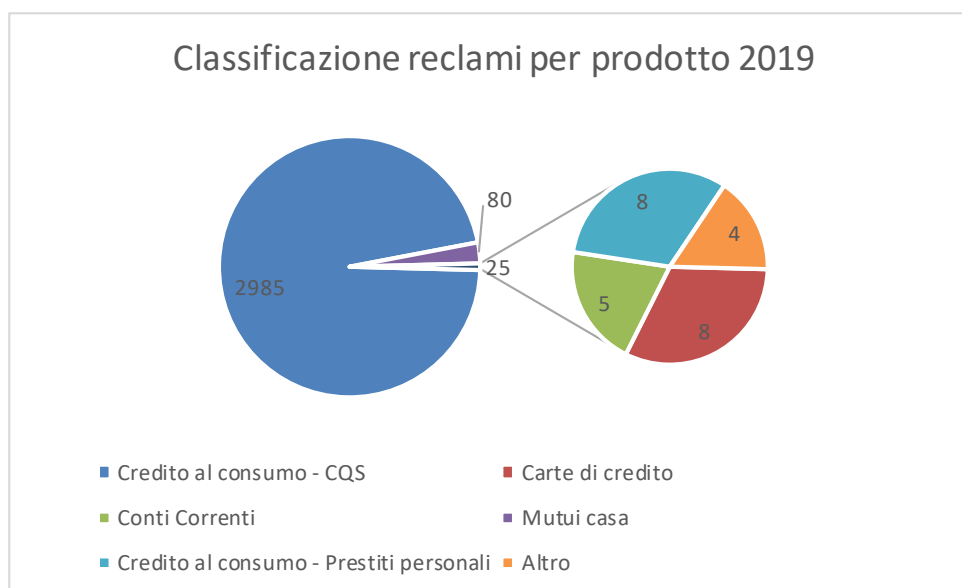


Figura 5

Al 31 dicembre 2019 risultavano in istruttoria 62 reclami.

In base alla classificazione prevista da ABI, le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono state riferibili ai seguenti ambiti:

- "Applicazione condizioni" (3.031 reclami);
- "Esecuzione delle operazioni" (17 reclami);
- "Segnalazione a centrale rischi" (15 reclami);
- "Comunicazioni/informazioni al cliente" (14 reclami);
- "Altro" (6 reclami);
- "Frodi e smarrimenti" (3 reclami);
- "Personale" (3 reclami);
- "Merito di credito o simili" (1 reclamo).

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami nell'anno 2019 gestiti dalla Succursale, come servicer di Barclays Bank PLC Londra.



Figura 6