

Rendiconto sull'attività di gestione Ufficio Reclami Anno 2022

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 in il Cliente 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 2022

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 Cliente reclamante.

Attenendosi alla definizione di reclamo prevista dalle sopra richiamate Istruzioni di Vigilanza, nel corso dell'anno 2022, la Succursale ha ricevuto e gestito **726** reclami BBI (705 afferenti clienti del Business Legacy e 21 del Business Corporate Banking) così suddivisi: 696 reclami ed esposti Banca d'Italia, 30 ricorsi ABF.

Il maggior numero di reclami ed esposti BBI ha interessato il prodotto "Mutui casa" con 673 reclami, pari al 96,70% del totale reclami e esposti riferiti ad un numero complessivo di 63.337 contratti di mutuo in essere (dato al 31.12.2022). Pertanto l'incidenza dei reclami relativi al prodotto "Mutui casa" pervenuti nel 2022 è pari al 1,06% dei contratti in essere. Gli ulteriori 23 reclami (per la maggior parte afferenti il Business Corporate Banking) hanno riguardato il prodotto "Conti correnti", per il quale sono pervenuti 19 reclami, pari al 2,73% del totale; il prodotto "Crediti Speciali: Mutui Wealth" con 2 reclami, pari allo 0,29% del totale; il prodotto "Bonifici" con 1 reclamo, pari allo 0,14% del totale; categoria "Altro" con 1 reclamo pari allo 0,14% 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	654	19	673
Conti Correnti	19	0	19
Crediti Speciali: Mutui Wealth	2	0	2
Bonifici	1	0	1
Altro	1	0	1
Totale	677	19	696

Tabella 1

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

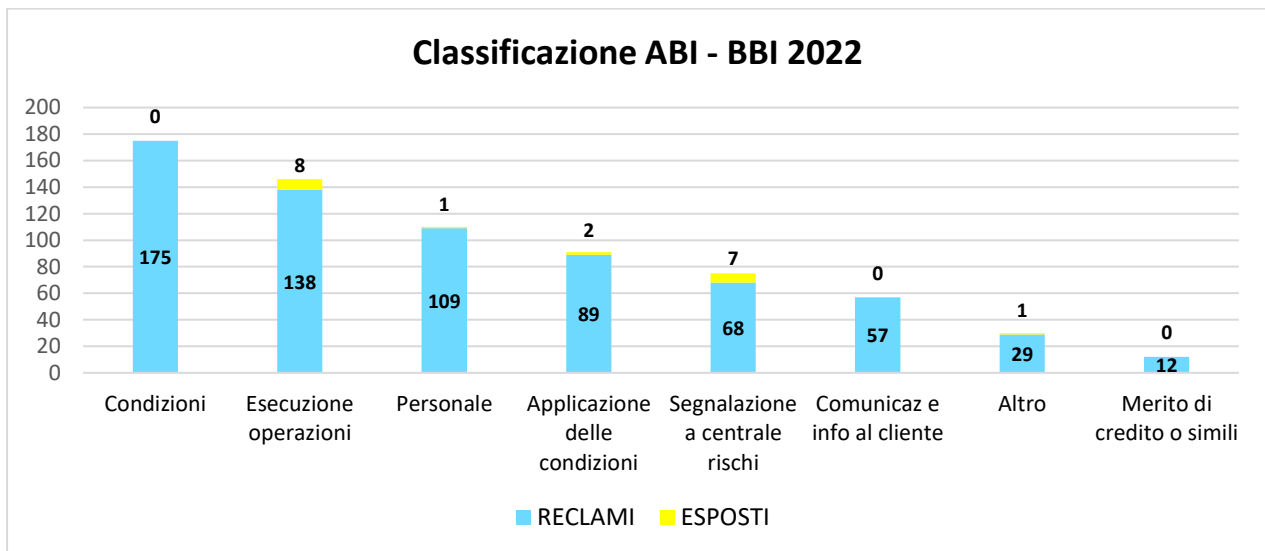


Grafico 1

L'emergenza epidemiologica da Covid-19 nel 2022 ha comportato la ricezione e gestione di 15 reclami BBI (di cui 1 ricorso ABF ed 1 esposto Banca d'Italia) con oggetto Covid-19 riconducibili alle seguenti due classificazioni ABI: Esecuzione operazioni (13), Comunicazioni e info al cliente (2).

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami e degli esposti Banca d'Italia BBI gestiti nel 2022 suddivisi per prodotto:

Esito/Prodotto – BBI	Accolto	Parzialmente Accolto	Respinto	Totale
Mutui casa	74	139	460	673
Conti Correnti	16	3	0	19
Crediti Speciali: Mutui Wealth	0	0	2	2
Bonifici	0	0	1	1
Altro	0	1	0	1
Totale	90	143	463	696

Tabella 2

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami e degli esposti Banca d'Italia BBI gestiti nel 2022 suddivisi per motivo di reclamo secondo la Classificazione ABI:

Esito/Classificazione ABI - BBI	Accolto	Parzialmente Accolto	Respinto	Totale
Condizioni	3	12	160	175
Esecuzione operazioni	34	50	62	146
Personale	15	32	63	110
Applicazione delle condizioni	17	25	49	91
Segnalazione a centrale rischi	6	9	60	75
Comunicaz e info al cliente	7	6	44	57
Merito di credito o simili	0	1	11	12
Altro	8	8	14	30
Totale	90	143	463	696

Tabella 3

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 22 giorni, inferiore al termine massimo di 60 giorni previsto dalla normativa, e nel rispetto dei tempi di risposta previsti dalla regolamentazione per i reclami rientranti nelle categorie particolari di dati. Per i reclami inerenti operazioni di pagamento rientranti nell'ambito della normativa Europea sui servizi di pagamento ("PSD2"), il tempo medio di evasione è stato di 14 giorni di calendario, anch'esso inferiore al termine massimo di 15 giorni lavorativi disposto ai sensi della relativa regolamentazione.

In merito ai ricorsi ABF BBI pervenuti nel 2022, tutti riguardanti il prodotto "Mutuo Casa" per un totale di 30 ricorsi, al 20 marzo 2023 per 27 ricorsi la Banca ha ricevuto la comunicazione della decisione da parte del Collegio adito, mentre per 3 si è in attesa di comunicazione della decisione. Di seguito il dettaglio:

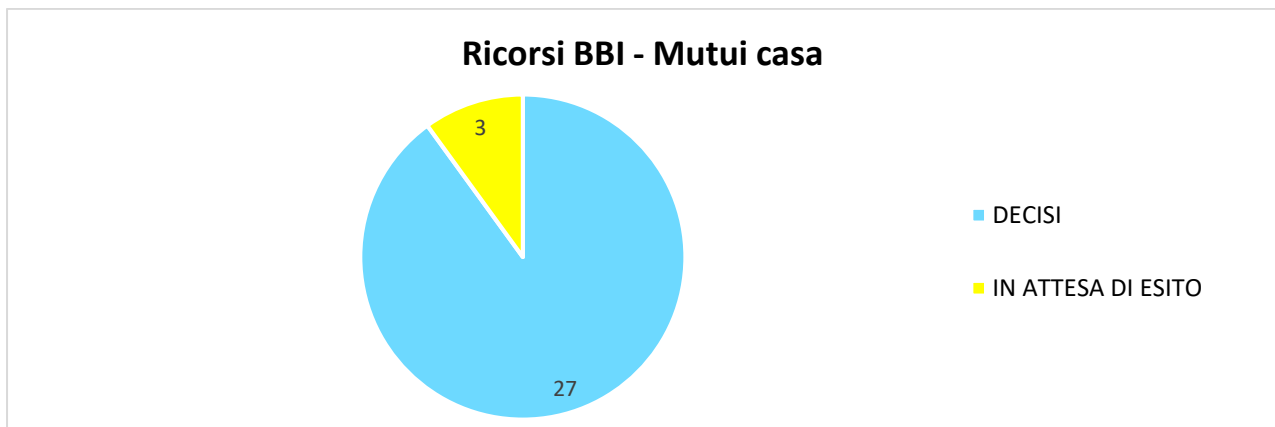


Grafico 2

In merito ai 27 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	16	59,26%
Chiuso per Irricevibilità/ Inammissibilità/ Incompetenza	5	18,52%
Respinto	2	7,41%
Cessata materia del contendere	2	7,41%
Chiuso per Rinuncia	2	7,41%
Totale	27	100%

Tabella 4

I ricorsi con esito Accolto/Acolto in parte rappresentano il 59,26% del totale delle decisioni già pervenute e sono riconducibili al prodotto Mutui CHF (13) e al prodotto Mutui casa (3), per la maggior parte con tematica "Applicazione delle condizioni" (13) e per la parte restante afferibili a "Condizioni" (3).

Di seguito è rappresentato l'esito dei ricorsi BBI già decisi (27) ricevuti nel 2022 classificati per prodotti oggetto di rimostranza:

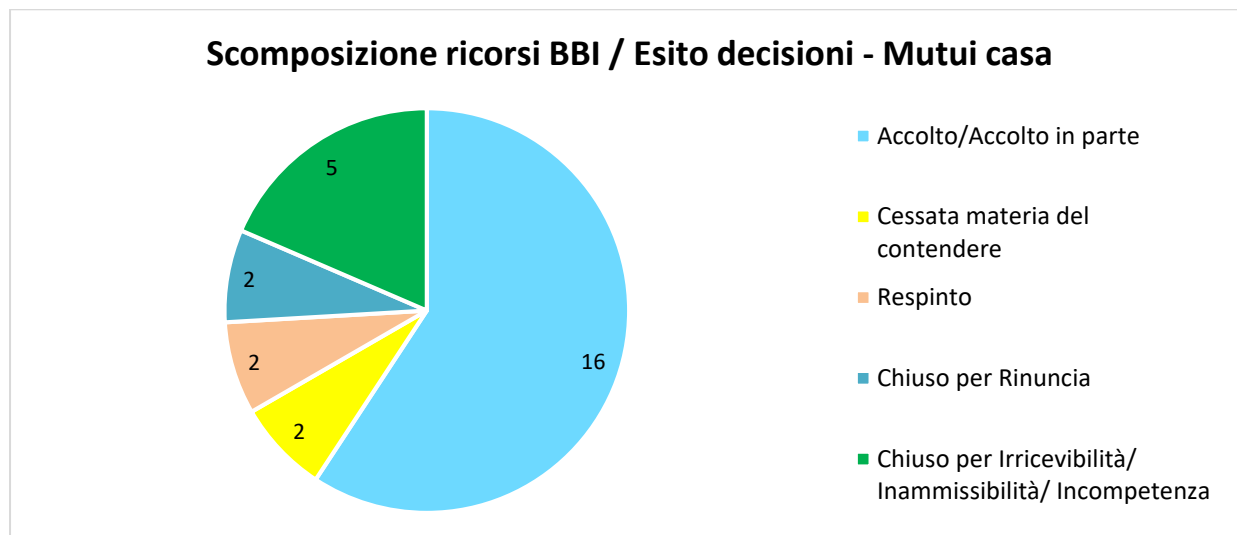


Grafico 3

Nel corso dell'anno 2022, l'Ufficio Reclami della Succursale ha ricevuto e gestito, in qualità di servicer di Barclays Bank PLC Londra, **1.512** pratiche, tutte inerenti ai servizi bancari, così suddivisi: 1.472 reclami ed esposti Banca d'Italia, 40 ricorsi ABF.

Il maggior numero di reclami ed esposti BBPLC ha interessato il prodotto "Cessione del quinto dello stipendio" con 1.403 reclami (pari al 95,31%), seguono i "Mutui casa" con 37 reclami (pari al 2,51%), le "Carte di credito e di debito" con 15 reclami (pari all' 1,02%), i "Bonifici" con 8 reclami (pari allo 0,54%), i "Prestiti personali" con 5 reclami (pari allo 0,34%), e i "Conti Correnti" con 4 reclami (pari allo 0,27%).

Analisi del Reclamo per Prodotto - BBPLC	Reclami	Esposti	Totale
Credito al consumo - CQS	1.402	1	1.403
Mutui casa	35	2	37
Carte di credito e di debito	13	2	15
Bonifici	7	1	8
Credito al consumo - Prestiti personali	5	0	5
Conti Correnti	2	2	4
Totale	1.464	8	1.472

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:

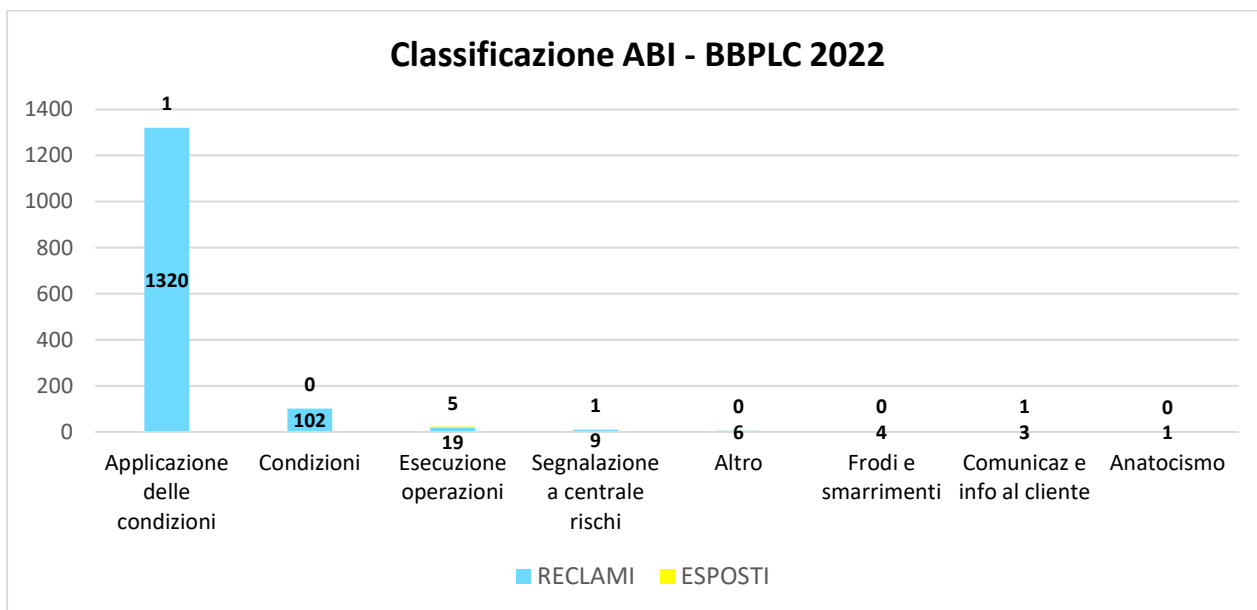


Grafico 4

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami e degli esposti Banca d'Italia BBPLC gestiti nel 2022 suddivisi per prodotto:

Esito/Prodotto – BBPLC	Accolto	Parzialmente Accolto	Respinto	Totale
Credito al consumo - CQS	3	734	666	1.403
Mutui casa	12	5	20	37
Carte di credito e di debito	1	1	13	15
Bonifici	1	0	7	8
Credito al consumo - Prestiti personali	0	0	5	5
Conti Correnti	0	0	4	4
Totale	17	740	715	1.472

Tabella 6

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami e degli esposti Banca d'Italia BBPLC gestiti nel 2022 suddivisi per motivo di reclamo secondo la Classificazione ABI:

Esito/Classificazione ABI - BBPLC	Accolto	Parzialmente Accolto	Respinto	Totale
Applicazione delle condizioni	1	731	589	1.321
Condizioni	3	4	95	102
Esecuzione operazioni	11	4	9	24
Segnalazione a centrale rischi	1	0	9	10
Frodi e smarrimenti	0	0	4	4
Comunicaz e info al cliente	1	0	3	4
Anatocismo	0	0	1	1
Altro	0	1	5	6
Totale	17	740	715	1.472

Tabella 7

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 25 giorni, notevolmente inferiore al termine massimo di 60 giorni previsto dalla normativa e nel rispetto dei tempi di risposta previsti dalla regolamentazione per i reclami rientranti nelle categorie particolari di dati.

In merito ai ricorsi ABF BBPLC pervenuti nel 2022, su un totale di 40 la maggior parte ha riguardato il prodotto Credito al consumo - CQS (34) e la restante parte è stata inerente alle "Carte di credito e di debito" (4), ai "Mutui casa" (1) e ai "Bonifici" (1). Al 20 marzo 2023 per tutti i ricorsi sopra indicati la Banca ha ricevuto la comunicazione della decisione da parte del Collegio adito. Di seguito il dettaglio:

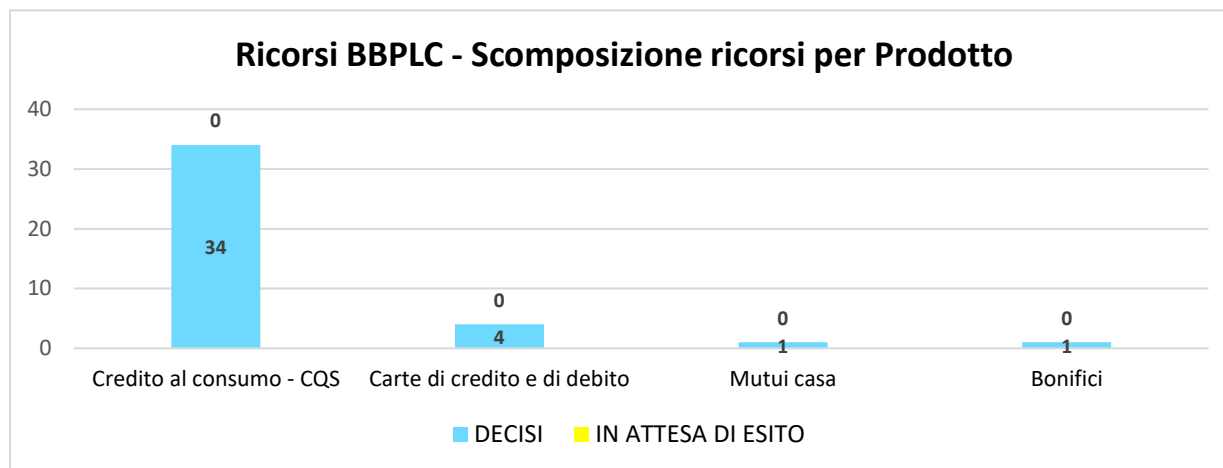


Grafico 5

In merito ai 40 ricorsi ABF BBPLC per i quali è già pervenuta decisione, di seguito la specifica dei relativi esiti:

Esito decisioni ABF - BBPLC	Totale	% sul totale
Cessata materia del contendere	21	52,50%
Accolto/Accolto in parte	7	17,50%
Respinto	5	12,50%
Chiuso per Rinuncia	5	12,50%
Chiuso per Irricevibilità/ Inammissibilità/ Incompetenza	2	5,00%
Totale	40	100%

Tabella 8

Da notare che 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 constata che le parti hanno raggiunto un accordo, ovvero la pretesa del ricorrente risulta essere stata pienamente soddisfatta.

Tutte le 21 pronunce sono inerenti il prodotto "Cessione del Quinto" e di queste nel 57,14% 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, 7 ricorsi hanno avuto esito Accolto/Accolto in parte e rappresentano soltanto il 17,50% del totale e sono riconducibili al prodotto "Cessione del Quinto" (4), al prodotto Carte di credito e di debito (2) ed al prodotto Mutui CHF (1), con tematica "Applicazione delle condizioni" (5) e "Condizioni" (2).

Di seguito è rappresentato l'esito dei ricorsi BBPLC già decisi (40) ricevuti nel 2022 classificati per prodotti oggetto di rimostranza:

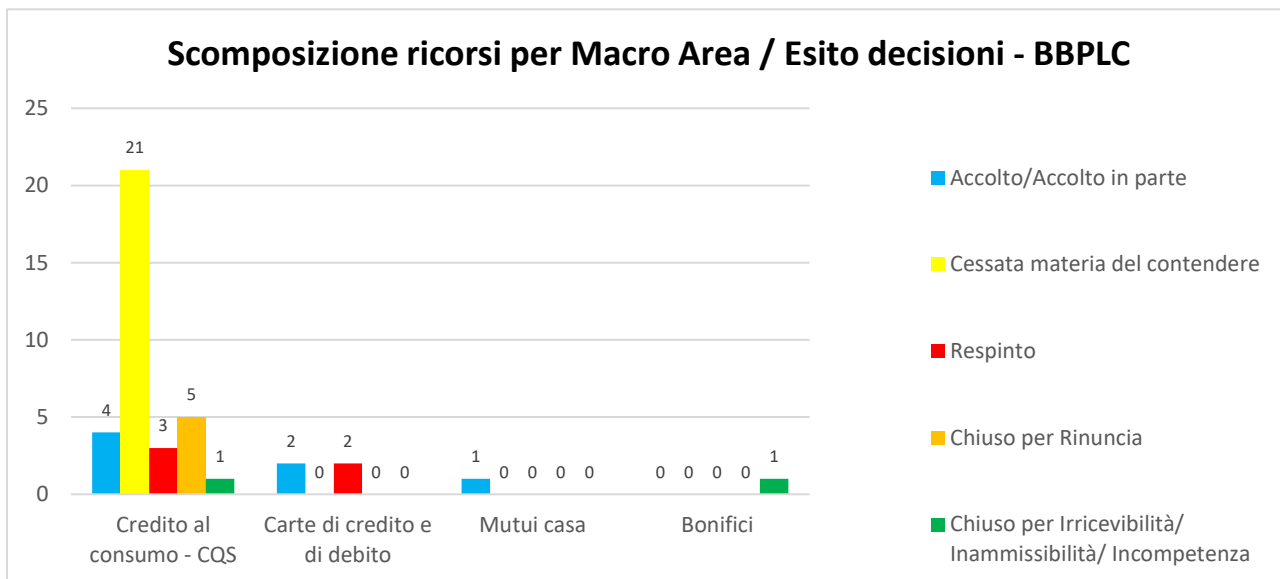


Grafico 6

La riduzione nelle numeriche relative ai reclami (ed esposti) e ricorsi ABF BBPLC rispetto all'anno 2021 (- 39,06%) è in parte da ricondurre alle modifiche normative e all'orientamento dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario sul tema del rimborso dovuto in sede di estinzione del rapporto di Cessione del quinto delle commissioni qualificabili come up-front, intervenuti nel 2021. La decisione del Collegio di Coordinamento n. 21676 del 15 ottobre 2021, in applicazione dell'art. 125 sexies TUB, come novellato dalla Legge di conversione n. 106 del Decreto "Sostegni Bis", e in considerazione della norma di cui all'art. 11 octies, secondo comma, della medesima Legge, ha sancito la non retrocedibilità delle commissioni up-front per i contratti stipulati precedentemente all'entrata in vigore della stessa novella normativa. In conformità a tale disciplina e al suddetto orientamento, la Banca non ha previsto la retrocessione delle commissioni up-front per i propri contratti di Cessione del quinto oggetto di reclamo e/o ricorso ABF, tutti sottoscritti (da Barclays Bank PLC) precedentemente all'entrata in vigore della predetta modifica normativa.

Da ultimo, vale la pena evidenziare che a partire dal mese di ottobre 2022 non è pervenuto alcun ricorso Abf su contratti di Cessione del quinto, in conseguenza alla nuova competenza temporale dei Collegi ABF entrata in vigore il 1° ottobre 2022, come sopra richiamato (circoscritta ad operazioni o comportamenti entro il sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso). 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.