

## Rendiconto sull'attività di gestione Ufficio Reclami Anno 2020

### 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 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 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 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 l'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, all'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 2020

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", "BBI") 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 predisposto e presentato dalla Succursale in continuità con l'anno 2019, considerando pertanto sia i reclami ricevuti e gestiti con riferimento alla clientela della Succursale, sia dando rappresentazione separata ai reclami ricevuti e gestiti quale servicer di Barclays Bank PLC Londra.

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 estesa, 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.

Stando alla definizione di reclamo prevista dalle sopra richiamate Istruzioni di Vigilanza, nel corso dell'anno 2020, la Succursale ha ricevuto e gestito 1.146 reclami scritti BBI (1.142 afferenti clienti del Business Legacy e 4 del Business Corporate Bankig) così suddivisi: 1.000 reclami, 85 ricorsi ABF, 61 esposti Banca d'Italia.

Il maggior numero di reclami ha interessato il prodotto "Mutui casa" con 1.142 reclami, pari al 99,65% del totale. La parte residuale ha riguardato reclami inerenti al prodotto "Conti correnti" per il quale sono stati ricevuti 2 reclami, pari al 0,17% del totale, al prodotto "Bonifici", per il quale è stato ricevuto 1 reclamo, pari al 0,09% del totale, e al prodotto "Servizi estero" per il quale è stato ricevuto 1 reclamo, pari al 0,09% del totale.

Di seguito la tabella e grafico riepilogativi:

<b>Analisi del Reclamo per Prodotto – BBI</b>	<b>Totale</b>	<b>% sul totale</b>
Mutui casa	1.142	99,65%
Conti Correnti	2	0,17%
Bonifici	1	0,09%
Servizi estero	1	0,09%
<b>Totale</b>	<b>1.146</b>	<b>100%</b>

Tabella 1

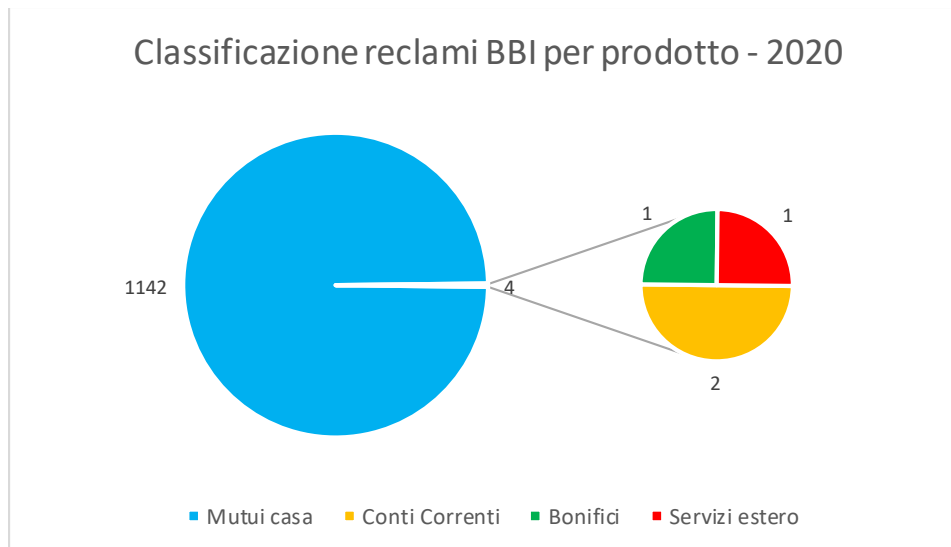


Figura 1

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

- "Esecuzione delle operazioni" (422 reclami);
- "Applicazione condizioni" (410 reclami);
- "Personale" (144 reclami);
- "Segnalazione a centrale rischi" (94 reclami);
- "Comunicazioni/informazioni al cliente" (54 reclami);
- "Merito di credito o simili" (17 reclami);
- "Altro" (5 reclami).

L'emergenza epidemiologica da Covid-19 e i relativi schemi di moratoria per mutui alla clientela privata, sia di fonte governativa sia di settore, che hanno interessato il 2020, hanno comportato la ricezione e gestione di 305 reclami BBI con oggetto Covid-19.

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami e degli esposti Banca d'Italia BBI gestiti nel 2020 (complessivamente pari a 1.061):

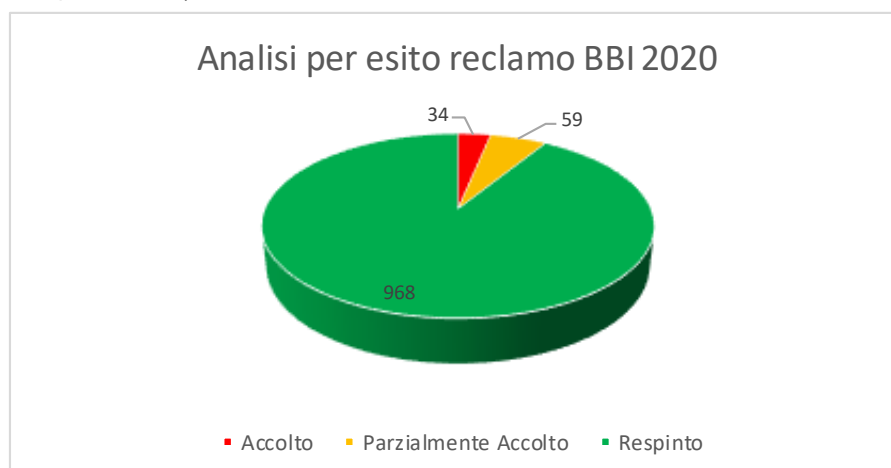


Figura 2

Di seguito è rappresentato l'esito dei ricorsi ABF già decisi dai Collegi Giudicanti sui ricorsi BBI ricevuti nel 2020 (complessivamente pari a 85):

<b>Analisi per esito decisione BBI 2020</b>	<b>Totale</b>	<b>% sul totale</b>
Accolto in Parte	19	25,33%
Cessata Materia del Contendere	17	22,67%
Respinto	14	18,67%
Accolto	12	16,00%
Chiusa per Irricevibilità/inammissibilità/incompetenza	9	12,00%
Chiusa per Rinuncia Cliente	4	5,33%
<b>Totale</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Tabella 2

Per 10 ricorsi ABF, attualmente in istruttoria presso i Collegi Giudicanti competenti, si è in attesa di ricevere esito.

Nel corso dell'anno 2020, l'Ufficio Reclami della Succursale ha ricevuto e gestito, in qualità di servicer di Barclays Bank PLC Londra, 3.382 pratiche, tutte inerenti a servizi bancari, così suddivise: 3.129 reclami, 233 ricorsi ABF, 20 esposti Banca d'Italia.

Il maggior numero di reclami ha interessato il prodotto "Cessione del quinto dello stipendio" con 3.277 reclami (pari al 96,90%), seguono i "Mutui casa" con 49 reclami (pari all' 1,45% del totale), i "Prestiti personali" con 22 reclami (pari allo 0,65% del totale), le "Carte di credito e di debito" con 19 reclami (pari allo 0,56% del totale), i "Bonifici" con 6 reclami (pari allo 0,18% del totale), i "Conti Correnti" con 5 reclami (pari allo 0,14% del totale), i "Depositi a risparmio" con 1 reclamo (pari allo 0,03% del totale), i "Dossier titoli" con 1 reclamo (pari allo 0,03% del totale) ed infine i reclami residuali concernenti la categoria "Altro" con 2 reclami (pari allo 0,06% del totale).

Di seguito la tabella e grafico riepilogativo:

<b>Analisi del Reclamo per Prodotto – BBPLC</b>	<b>Totale</b>	<b>% sul totale</b>
Credito al consumo – CQS	3.277	96,90%
Mutui casa	49	1,45%
Credito al consumo - Prestiti personali	22	0,65%
Carte di credito e di debito	19	0,56%
Bonifici	6	0,18%
Conti Correnti	5	0,14%
Depositi a risparmio	1	0,03%
Dossier titoli	1	0,03%
Altro	2	0,06%
<b>Totale</b>	<b>3.382</b>	<b>100%</b>

Tabella 3

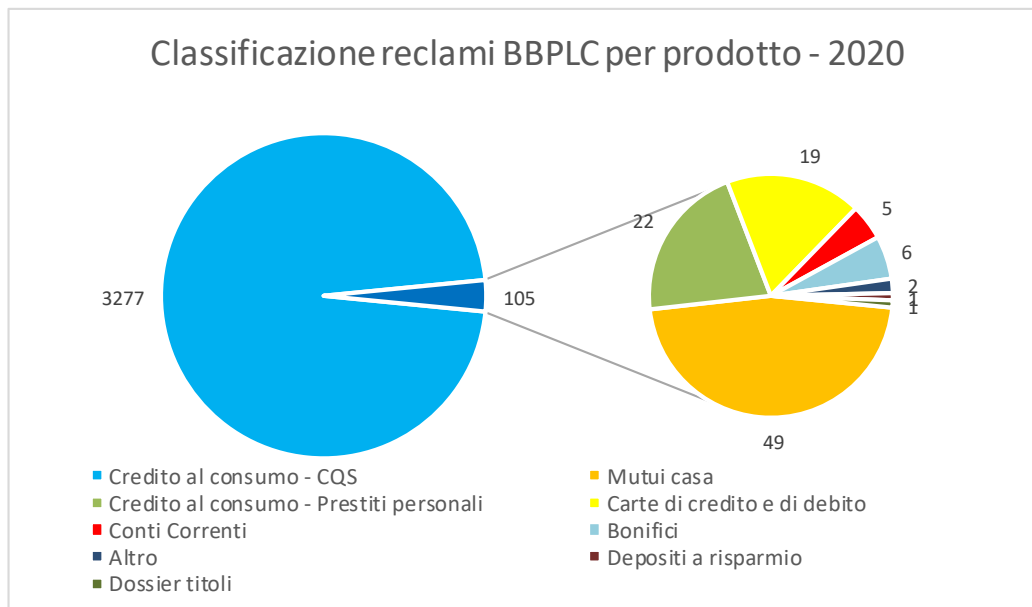


Figura 3

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

- "Applicazione condizioni" (3.298 reclami);
- "Segnalazione a centrale rischi" (27 reclami);
- "Esecuzione delle operazioni" (26 reclami);
- "Comunicazioni/informazioni al cliente" (14 reclami);
- "Frodi e smarrimenti" (2 reclami);
- "Anatocismo" (2 reclami);
- "Altro" (13 reclami).

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami e degli esposti Banca d'Italia gestiti nel 2020 dalla Succursale come servicer di Barclays Bank PLC Londra (complessivamente pari a 3.149):

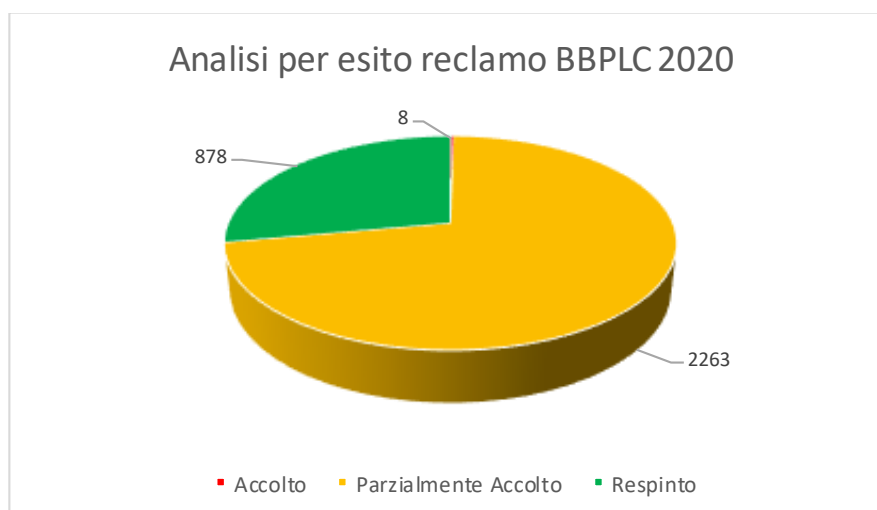


Figura 4

Di seguito è rappresentato l'esito dei ricorsi ABF già decisi dai Collegi Giudicanti sui ricorsi BBPLC ricevuti nel 2020 (complessivamente pari a 233):

<b>Analisi per esito decisione BBPLC 2020</b>	<b>Totale</b>	<b>% sul totale</b>
Cessata Materia del Contendere	213	93,01%
Respinto	8	3,50%
Chiusa per Irrricevibilità/inammissibilità/incompetenza	4	1,75%
Chiusa per Rinuncia Cliente	2	0,87%
Accolto in Parte	2	0,87%
<b>Totale</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>

Tabella 4

Per 4 ricorsi ABF, attualmente in istruttoria presso i Collegi Giudicanti competenti, si è in attesa di ricevere esito.