

## Rendiconto sull'attività di gestione Ufficio Reclami Anno 2018

### 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.

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.

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 201

Quale conseguenza dello European Referendum Response Programme (c.d. Brexit) tutte le attività detenute dalla filiale di Milano di Barclays Bank PLC sono state cedute, con efficacia primo marzo 2019, alla filiale italiana di Barclays Bank Ireland PLC (la "Succursale").

Il presente rendiconto è pertanto predisposto e presentato, in continuità, dalla Succursale considerando tuttavia che per il periodo temporale di riferimento (anno 2018) 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, 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, di cui:

- 5.133 inerenti ai servizi bancari;
- 15 inerenti ad altri settori (servizi di investimento, crediti speciali, aspetti generali).

Il maggior numero di reclami ha interessato l'area "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	% sul totale
Altri prodotti di finanziamento* e carte di credito	4.204	81,7%
Finanziamenti** e mutui	919	17,9%
Altro	14	0,3%
C/C e operazioni incasso e pagamento, carte di debito	10	0,2%
Titoli	1	0,01%
<b>Totale</b>	<b>5.148</b>	<b>100%</b>

Tabella 1 (\*) aperture di credito

(\*\*) sconto, crediti al consumo, prestiti personali come cessioni del quinto ecc

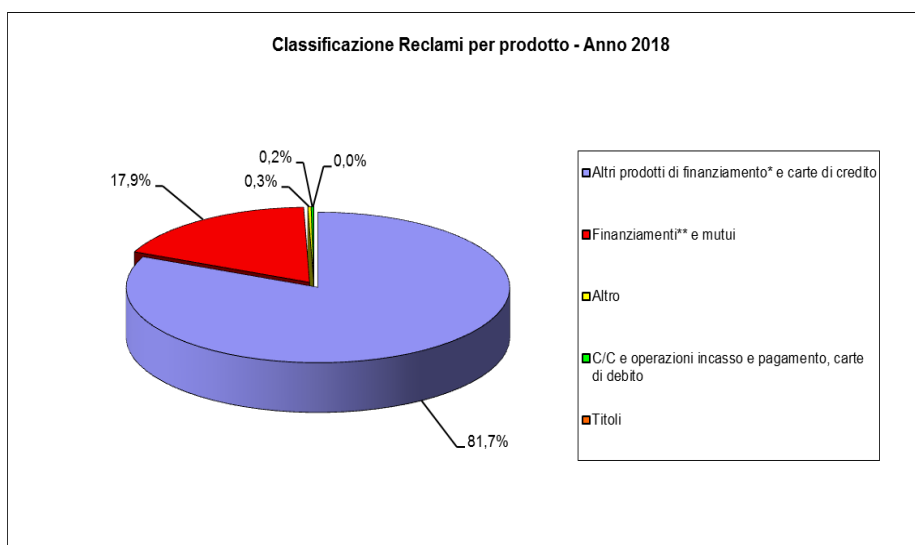


Figura 1

Al 31/12/2018 risultavano in istruttoria 130 reclami.

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

- "Applicazione condizioni" (4.348 reclami);
- "Esecuzione delle operazioni" (282 reclami);
- "Condizioni" (271 reclami);
- "Segnalazione a centrale rischi" (94 reclami);
- "Personale" (75 reclami);
- "Comunicazioni/informazioni al cliente" (42 reclami).

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami nell'anno 2018

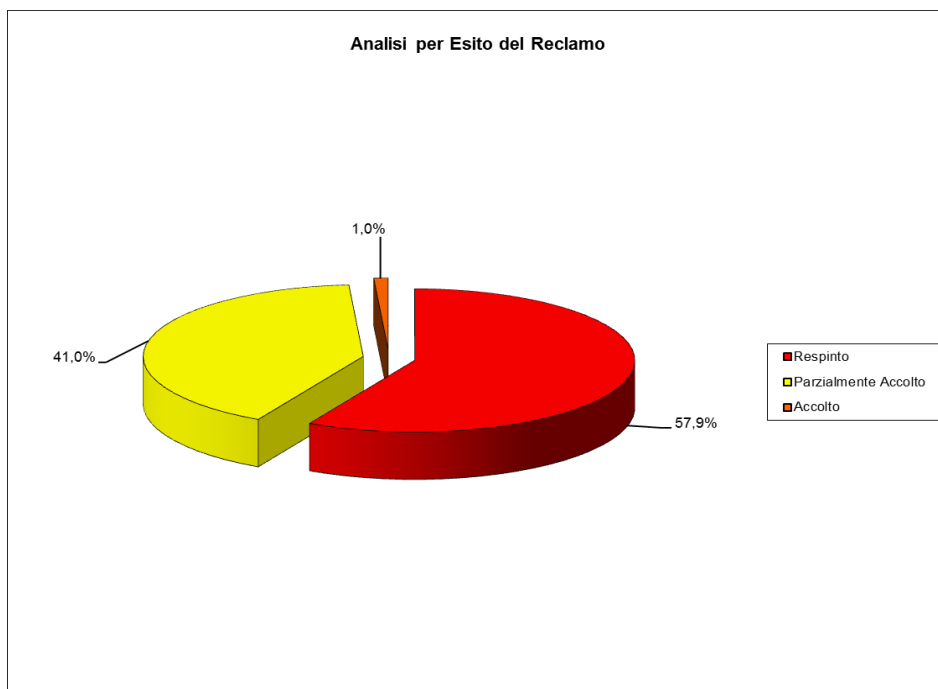


Figura 2