
Posteitaliane – Società con socio unico
Patrimonio **BancoPosta**

Rendiconto attività di gestione reclami

Anno 2014

Le disposizioni 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 prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

In particolare in aggiunta ad obblighi di natura informativa, la normativa prevede l'adozione, da parte dell'intermediario, di procedure e adempimenti di natura organizzativa volti a garantire un costante presidio sulla qualità dei servizi offerti ed una tempestiva rimozione delle motivazioni che hanno generato il reclamo.

L'analisi ed il riscontro delle istanze presentate dalla clientela di Poste Italiane riconducibili a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento, è demandata alla Funzione Gestione Reclami, struttura istituita nell'ambito della Funzione Progetti Processi e Procedure di BancoPosta.

Nel corso dell'anno 2014 sono stati presentati dalla clientela di BancoPosta, n. 60.816 reclami, di cui n. 60.408.riconducibili a servizi bancari e finanziari e n. 408 riconducibili a servizi di investimento.

Nella tabella di seguito riportata si fornisce evidenza della ripartizione dei reclami ricevuti per categorie di prodotti/servizi.

Categorie	%
Sistemi di pagamento	54,93%
Conto Corrente	29,60%
Risparmio postale	11,52%
Trasferimento fondi nazionali e internazionali	1,24%
Servizi vari	2,04%
Servizi di Investimento	0,67%
Totale	100%

Con riferimento alle motivazioni sottostanti i reclami presentati dalla clientela, di seguito si fornisce una ripartizione delle principali causali per i reclami bancari/finanziari.

Causali	%
Esecuzione operazioni su servizi on-line	53,72%
Clonazioni/Furti	20,34%
Altro	14,87%
Esecuzione operazioni su canali tradizionali	11,87%
Totale	100 %

A fronte dei reclami della clientela evasi nel corso del 2014, nell'57% dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.

A completamento delle informazioni fornite si precisa che:

- Il Cliente può presentare un reclamo in via telematica tramite il sito di Poste Italiane o per lettera ordinaria o a/r indirizzata a:

Poste Italiane S.p.A - BancoPosta
Customer Experience e Gestione Reclami
Viale Europa, 175 - 00144 Roma
Fax 06.59580160

- La Funzione Gestione Reclami deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti bancari e finanziari o entro 90 giorni se il reclamo è relativo a servizi d'investimento o risparmio postale.
- Informazioni di dettaglio circa modalità di presentazione del reclamo e strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono disponibili nella documentazione contrattuale e di trasparenza presso tutti gli Uffici Postali e all'interno delle sezioni dedicate nel sito internet www.poste.it