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

Rendiconto attività di gestione reclami

Anno 2012

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 2012 sono stati presentati dalla clientela di BancoPosta, n. 28.632 reclami, di cui n. 28.265 riconducibili a servizi bancari e finanziari e n. 367 riconducibili a servizi di investimento.

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

Categorie	%
Conti correnti	36,9%
Sistemi di pagamento	54,0%
Risparmio postale	4,7%
Trasferimento fondi nazionali e internazionali	2,1%
Titoli	1,3%
Servizi vari	1,0%
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	55,98%
Esecuzione operazioni su canali tradizionali	18,42%
Protesto/segnalazione CAI	3,46%
Clonazioni/Furti	9,23%
Altro	12,91%
Totale	100,00%

A fronte dei reclami della clientela evasi nel corso del 2012, nell'8% 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
Gestione Reclami - BancoPosta / Progetti, Processi e Procedure
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