

**BancoPosta**

RENDICONTO  
ATTIVITÀ  
DI GESTIONE  
RECLAMI

Anno 2016

**Posteitaliane**

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 Gestione Sviluppo Processi e Procedure di BancoPosta.

Nel corso dell'anno 2016 sono stati presentati dalla clientela di BancoPosta, n. 60.961 reclami, di cui n. 60.534 riconducibili a servizi bancari e finanziari e n. 427 riconducibili a servizi di investimento.

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

<b>Categorie</b>	<b>%</b>
Sistemi di pagamento	49%
Conto Corrente	27%
Risparmio Postale	18%
Servizi vari	4%
Trasferimento fondi nazionali e internazionali	2%
Servizi di investimento	1%
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:

<b>Categorie</b>	<b>%</b>
Esecuzione operazioni sui servizi online	41%
Altro	33%
Esecuzione operazioni sui canali tradizionali	15%
Clonazione/furti	11%
Totale	100%

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2016, nel 37% dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.