

**BancoPosta**

RENDICONTO  
ATTIVITÀ  
DI GESTIONE  
RECLAMI

Anno 2017

**Posteitaliane**

Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta

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, finanziari e risparmio postale, o a servizi di investimento o a servizi di intermediazione assicurativa, è demandata alla Funzione Gestione Reclami, struttura istituita nell'ambito della Gestione Sviluppo Processi e Procedure di BancoPosta.

Nel corso dell'anno 2017 sono stati presentati dalla clientela di BancoPosta, n. 76.107 reclami, di cui n. 75.150 riconducibili a servizi bancari, finanziari e risparmio postale, n. 677 riconducibili a servizi di investimento e n. 280 riconducibili a servizi di intermediazione assicurativa.

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

<b>Servizio/Prodotto</b>	<b>%</b>
Sistemi di pagamento	59 %
Conto Corrente	21 %
Risparmio Postale	15 %
Servizi vari	3,5 %
Servizi di investimento	1 %
Servizi di intermediazione assicurativa	0,5 %
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

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>Motivazione Reclamo</b>	<b>%</b>
Esecuzione operazioni sui servizi online	51 %
Esecuzione operazioni sui canali tradizionali	15 %
Clonazione/furti	9 %
Rendimento Buoni fruttiferi postali	5 %
Altro	20 %
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2017, nel 42% dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.

# Posteitaliane

Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta