

BancoPosta

RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE RECLAMI

Anno 2019

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" e successive modifiche, 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 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 affidata con apposito Disciplinare alla Funzione Gestione Reclami Finanziari, collocata nell'ambito della struttura DTO – Customer Operations - Servizi di Assistenza Clienti di Poste Italiane S.p.A..

Nel 2019 sono stati ricevuti 44.105 reclami di competenza di BancoPosta. Le segnalazioni della clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di servizi:

Prodotto/servizio	
Sistemi di Pagamento	18.539
Servizi bancari e finanziari	7.864
Risparmio Postale	16.294
Servizi di Investimento	1.231
Intermediazione Assicurativa	177

Con riferimento alle motivazioni dei reclami presentati dalla clientela, di seguito se ne fornisce una ripartizione:

Disconoscimenti	13.211
Contestazione rendimenti e prescrizione buoni fruttiferi	8.183
Contest.ne condizioni / applicazione cond.ni / oneri fiscali	5.818
Esecuzione operazioni di pagamento / incasso	3.767
Comunicazione e informazione al cliente	3.201
inconvenienti e ritardi nella gest. Operatività	2.262
Operatività bloccata e limitata	2.061
Disfunzioni apparecchiature e disservizi tecnologici	1.706
Restituzione disponibilità al cliente	1.469
Operazioni in frode	809
Altre motivazioni	1.618
Altre motivazioni	2.601

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2019, nel **22%** dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.

Postepay

**RENDICONTO
ATTIVITÀ
DI GESTIONE
RECLAMI**

Anno 2019

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" e successive modifiche, 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 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 PostePay S.p.A. – Patrimonio Destinato IMEL e riconducibili a servizi di pagamento ed emissione di moneta elettronica, è demandata tramite apposito contratto di esternalizzazione alla Funzione Gestione Reclami Finanziari, collocata nell'ambito della struttura DTO – Customer Operations - Servizi di Assistenza Clienti di Poste Italiane S.p.A..

Nel corso del 2019, con riferimento ai servizi di pagamento, sono stati ricevuti 80.881 reclami. Le segnalazioni ricevute dalla clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di prodotti/servizi:

Carte prepagate e a spendibilità limitata	78.945
Servizi di incasso e pagamento	1.156
Bonifici	248
Pos e Servizi di Acquiring	163
Altri servizi	369

Con riferimento alle motivazioni dei reclami presentati dalla clientela, di seguito si fornisce una ripartizione delle principali causali:

Disconoscimento operazioni non autorizzate	
– <i>effettuate su canali on line</i>	73.146
– <i>effettuate su canale fisico</i>	1.735
Esecuzione operazioni di pagamento / incasso	1.667
Operatività bloccata e limitata	1.062
Disfunzioni apparecchiature e disservizi tecnologici	878
Restituzione disponibilità al cliente	807
Altro	1.586

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2019, nel **65%** dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.