

BancoPosta

RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE RECLAMI

Anno 2020

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 2020 sono stati ricevuti 44.725 reclami di competenza di BancoPosta. Le segnalazioni della clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di servizi:

Prodotto/servizio	
Sistemi di Pagamento	17.122
Servizi bancari e finanziari	8.836
Risparmio Postale	17.189
Servizi di Investimento	1.338
Intermediazione Assicurativa	240

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

Disconoscimenti	12.851
Contestazione rendimenti e prescrizione buoni fruttiferi	8.422
Contest.ne condizioni / applicazione cond.ni / oneri fiscali	7.718
Inconvenienti e ritardi nella gest. Operatività	3.047
Comunicazione e informazione al cliente	2.932
Esecuzione operazioni di pagamento / incasso	2.655
Operatività bloccata e limitata	2.094
Restituzione disponibilità al cliente	1.931
Disfunzioni apparecchiature e disservizi tecnologici	999
Operazioni in frode	483
Altre motivazioni	1.593

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2020, nel 21% dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.

Postepay

**RENDICONTO
ATTIVITÀ
DI GESTIONE
RECLAMI**

Anno 2020

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 2020, con riferimento ai servizi di pagamento, sono stati ricevuti 93.000 reclami. Le segnalazioni ricevute dalla clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di prodotti/servizi:

Carte prepagate e a spendibilità limitata	91.002
Servizi di incasso e pagamento	664
Pos e Servizi di Acquiring	438
Bonifici	348
Altri servizi	548

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>	83.031
– <i>effettuate su canale fisico</i>	2.111
Operatività bloccata e limitata	2.015
Restituzione disponibilità al cliente	1.536
Esecuzione operazioni di pagamento / incasso	1.396
Disfunzioni apparecchiature e disservizi tecnologici	933
Altro	1.978

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2020, nel **85%** dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.