

BancoPosta

RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE RECLAMI

Anno 2023

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 2023 sono stati ricevuti 28.851 reclami di competenza di BancoPosta. Le segnalazioni della clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di servizi:

Prodotto/servizio	
Sistemi di Pagamento	8.522
Servizi bancari e finanziari	6.986
Risparmio Postale	12.255
Servizi di Investimento	870
Intermediazione Assicurativa	218

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

Disconoscimenti	3.229
Contestazione rendimenti e prescrizione buoni fruttiferi	6.422
Contest.ne condizioni / applicazione cond.ni / oneri fiscali	4.589
Esecuzione operazioni di pagamento / incasso	3.081
Inconvenienti e ritardi nella gest. operatività	2.792
Operatività bloccata e limitata	2.236
Comunicazione e informazione al cliente	1.946
Restituzione disponibilità al cliente	1.922
Operazioni in frode	631
Disfunzioni apparecchiature e disservizi tecnologici	381
Altre motivazioni	1.622

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2023, nel **7%** dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.

Postepay

**RENDICONTO
ATTIVITÀ
DI GESTIONE
RECLAMI**

Anno 2023

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 2023, con riferimento ai servizi di pagamento, sono stati ricevuti 140.328 reclami. Le segnalazioni ricevute dalla clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di prodotti/servizi:

Carte prepagate e a spendibilità limitata	112.428
Carte di debito postepay	17.895
Bonifici	1.089
SDD	937
Carte prepagate business	336
Servizi di incasso e pagamento	269
Altri servizi	7.374

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>	119.911
– <i>effettuate su canale fisico</i>	6.748
Operatività bloccata e limitata	3.463
Operazioni in frode	2.172
Esecuzione operazioni di pagamento/incasso	1.990
Restituzione disponibilità al cliente	1.723
Altro	4.321

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2023, nel **70%** dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.