

BancoPosta

RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE RECLAMI

Anno 2022

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, 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 2022 sono stati ricevuti 31.025 reclami di competenza di Bancoposta. Le segnalazioni della clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di servizi:

Prodotto/servizio	
Sistemi di Pagamento	8.274
Servizi bancari e finanziari	8.407
Risparmio Postale	13.409
Servizi di Investimento	769
Intermediazione Assicurativa	166

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

Disconoscimenti	2.694
Contestazione rendimenti e prescrizione buoni fruttiferi	7.400
Contest.ne condizioni / applicazione cond.ni / oneri fiscali	5.306
Inconvenienti e ritardi nella gest. Operatività	3.532
Esecuzione operazioni di pagamento / incasso	3.278
Restituzione disponibilità al cliente	2.347
Operatività bloccata e limitata	2.321
Comunicazione e informazione al cliente	2.089
Disfunzioni apparecchiature e disservizi tecnologici	501
Operazioni in frode	479
Altre motivazioni	1.078

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2022, nel 6% dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.

Postepay

**RENDICONTO
ATTIVITÀ
DI GESTIONE
RECLAMI**

Anno 2022

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 2022, con riferimento ai servizi di pagamento, sono stati ricevuti 124.662 reclami. Le segnalazioni ricevute dalla clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di prodotti/servizi:

Carte prepagate e a spendibilità limitata	99.578
Carte di debito postepay	14.705
Bonifici	695
Servizi di incasso e pagamento	420
Carte prepagate business	538
SDD	762
Altri servizi	7.964

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>	107.154
– <i>effettuate su canale fisico</i>	4.968
Operatività bloccata e limitata	2.447
Operazioni in frode	2.032
Esecuzione operazioni di pagamento / incasso	1.929
Restituzione disponibilità al cliente	2.083
Altro	4.049

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2022, nel **72%** dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.