

**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:

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

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

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

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

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

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