

**BancoPosta**

# RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE RECLAMI

Anno 2021

**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 2021 sono stati ricevuti 42.250 reclami di competenza di BancoPosta. Le segnalazioni della clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di servizi:

<b>Prodotto/servizio</b>	
<b>Servizi di Pagamento<sup>1</sup></b>	17.380
<b>Servizi bancari e finanziari</b>	8.608
<b>Risparmio Postale</b>	14.489
<b>Servizi di Investimento</b>	1.622
<b>Intermediazione Assicurativa</b>	151

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

<b>Disconoscimenti</b>	11.593
<b>Contestazione rendimenti e prescrizione buoni fruttiferi</b>	8.037
<b>Contest.ne condizioni / applicazione cond.ni / oneri fiscali</b>	6.048
<b>Inconvenienti e ritardi nella gest. Operatività</b>	3.839
<b>Esecuzione operazioni di pagamento / incasso</b>	2.853
<b>Comunicazione e informazione al cliente</b>	2.166
<b>Operatività bloccata e limitata</b>	2.136
<b>Restituzione disponibilità al cliente</b>	1.897
<b>Operazioni in frode</b>	1.202
<b>Disfunzioni apparecchiature e disservizi tecnologici</b>	695
<b>Altre motivazioni</b>	1.784
<b>Altre motivazioni</b>	2.601

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2021, nel **17%** dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.

1. La casistica non tiene conto dei reclami relativi alle carte di debito, pervenuti successivamente al 1 ottobre 2021 data di efficacia del conferimento a PostePay SpA - Patrimonio destinato IMEL -dei rapporti afferenti alle carte di debito associate ai conti correnti BancoPosta a seguito dello svincolo del relativo ramo d'azienda dal Patrimonio BancoPosta.

**Postepay**

**RENDICONTO  
ATTIVITÀ  
DI GESTIONE  
RECLAMI**

Anno 2021

**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 2021, con riferimento ai servizi di pagamento, sono stati ricevuti 174.845 reclami. Le segnalazioni ricevute dalla clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di prodotti/servizi:

<b>Carte prepagate e a spendibilità limitata</b>	163.028
<b>Carte di debito Postepay<sup>2</sup></b>	4.052
<b>Bonifici</b>	555
<b>Servizi di incasso e pagamento</b>	449
<b>Carte prepagate business</b>	362
<b>SDD</b>	257
<b>Altri servizi</b>	6.142

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>	161.205
– <i>effettuate su canale fisico</i>	3.019
<b>Operatività bloccata e limitata</b>	2.539
<b>Operazioni in frode</b>	2.073
<b>Esecuzione operazioni di pagamento / incasso</b>	1.503
<b>Restituzione disponibilità al cliente</b>	1.414
<b>Altro</b>	3.092

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2021, nell'**84%** dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.

2. La casistica tiene conto dei reclami relativi alle carte di debito, pervenuti successivamente al 1 ottobre 2021 data di efficacia del conferimento a PostePay SpA - Patrimonio destinato IMEL -dei rapporti afferenti alle carte di debito associate ai conti correnti BancoPosta a seguito dello svincolo del relativo ramo d'azienda dal Patrimonio BancoPosta.