
Posteitaliane
Patrimonio **BancoPosta**

Rendiconto attività di gestione reclami

Anno 2015

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 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 particolare 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 e finanziari o a servizi di investimento, è demandata alla Funzione Reclami, struttura istituita nell'ambito della Customer Experience e Gestione Reclami di BancoPosta.

Nel corso dell'anno 2015 sono stati presentati dalla clientela di BancoPosta, n. 47.251 reclami, di cui n. 46.918 riconducibili a servizi bancari e finanziari e n. 333 riconducibili a servizi di investimento.

Nella tabella di seguito riportata si fornisce evidenza della ripartizione dei reclami ricevuti per categorie di prodotti/servizi.

| Categorie | % |
|--|-------------|
| Sistemi di pagamento | 55,54% |
| Conto Corrente | 25,19% |
| Risparmio postale | 16,00% |
| Servizi vari | 1,33% |
| Trasferimento fondi nazionali e internazionali | 1,24% |
| Servizi di Investimento | 0,70% |
| Totale | 100% |

Con riferimento alle motivazioni sottostanti i reclami presentati dalla clientela, di seguito si fornisce una ripartizione delle principali causali per i reclami bancari/finanziari.

| Causali | % |
|--|--------------|
| Esecuzione operazioni su servizi on-line | 53,59% |
| Altro | 16,16% |
| Esecuzione operazioni su canali tradizionali | 15,56% |
| Clonazioni/Furti | 14,69% |
| Totale | 100 % |

A fronte dei reclami della clientela evasi nel corso del 2015, nell'55% dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.