

BancoPosta

RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE RECLAMI

Anno 2024

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 2024 sono stati ricevuti 30.426 reclami di competenza di BancoPosta. Le segnalazioni della clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di servizi:

Prodotto/servizio	
Sistemi di Pagamento	9.405
Servizi bancari e finanziari	8.394
Risparmio Postale	11.165
Servizi di Investimento	1.145
Intermediazione Assicurativa	317

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

Disconoscimenti connessi a eventi di frode	3.044
Contestazione rendimenti e prescrizione buoni fruttiferi	5.346
Contest.ne condizioni / applicazione cond.ni / oneri fiscali	4.179
Esecuzione operazioni di pagamento / incasso	4.110
Operatività bloccata e limitata	3.355
Inconvenienti e ritardi nella gest. Operatività	2.938
Comunicazione e informazione al cliente	2.315
Restituzione disponibilità al cliente	2.125
Operazioni in frode	548
Disfunzioni apparecchiature e disservizi tecnologici	427
Altre motivazioni	2.039

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2024, nel 15% dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.

Postepay

**RENDICONTO
ATTIVITÀ
DI GESTIONE
RECLAMI**

Anno 2024

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 2024, con riferimento ai servizi di pagamento, sono stati ricevuti 126.608 reclami. Le segnalazioni ricevute dalla clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di prodotti/servizi:

Carte prepagate e a spendibilità limitata	101.763
Carte di debito postepay	16.298
Bonifici	1.467
SDD	700
Carte prepagate business	364
Servizi di incasso e pagamento	341
Altri servizi	5.675

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>	97.995
– <i>effettuate su canale fisico</i>	8.811
Disconoscimenti non connessi a eventi di frode*	3.668
Operatività bloccata e limitata	4.591
Esecuzione operazioni di pagamento / incasso	2.572
Restituzione disponibilità al cliente	2.555
Operazioni in frode	1.501
Altro	4.915

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2024, nel 77% dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.

* Si fa riferimento ai chargeback, ossia a tutte le contestazioni di addebito avanzate ai circuiti internazionali, per pagamenti eseguiti presso esercenti.