

# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

---

Riepilogo dati Anno 2017

La procedura di conciliazione BancoPosta, avviata il 1° aprile 2006, ha come ambito di applicazione controversie riguardanti il conto corrente BancoPosta (solo persone fisiche) e i disconoscimenti operazioni effettuate anche con la carta Postepay (aggiornamento procedura ottobre 2015).

L'ambito di applicazione della procedura di Conciliazione si riferisce esclusivamente ai prodotti e servizi di Poste Italiane e non a quelli collocati dall'azienda a seguito di accordi di distribuzione con terze parti.

Complessivamente dall'inizio della procedura al 31/12/2017, sono state registrate 3880 domande di cui:

➤ Ammissibili	1888
➤ Inammissibili	1710
➤ Annullate	282

Relativamente al 2017 le domande pervenute sono state 440 di cui:

➤ Ammissibili	362
➤ Inammissibili	71
➤ Annullate	7

Delle 362 domande ritenute ammissibili il 78% (281) risulta discusso, rimane in attesa un 22% (81).

Considerando tutte le domande discusse nel 2017, comprendendo anche quelle in attesa nel 2016, il totale risulta pari a 370 domande di cui il 49% (183) ha trovato un accordo fra le parti mentre il 51% (187) ha avuto un esito negativo.

Prendendo in esame le 71 domande dichiarate inammissibili, i casi più ricorrenti hanno riguardato: i Buoni Fruttiferi Postali (31% - 22), la Carta Postamat e Libretto (27% - 19), la Carta Postepay (14% - 10) e infine i Libretti Postali (11% - 8).

Quanto alle domande annullate – 11 (4 sono relative al 2016) – si considerano tali quelle per le quali il cliente, soddisfatto dalla soluzione del reclamo, rinuncia a proseguire in conciliazione.

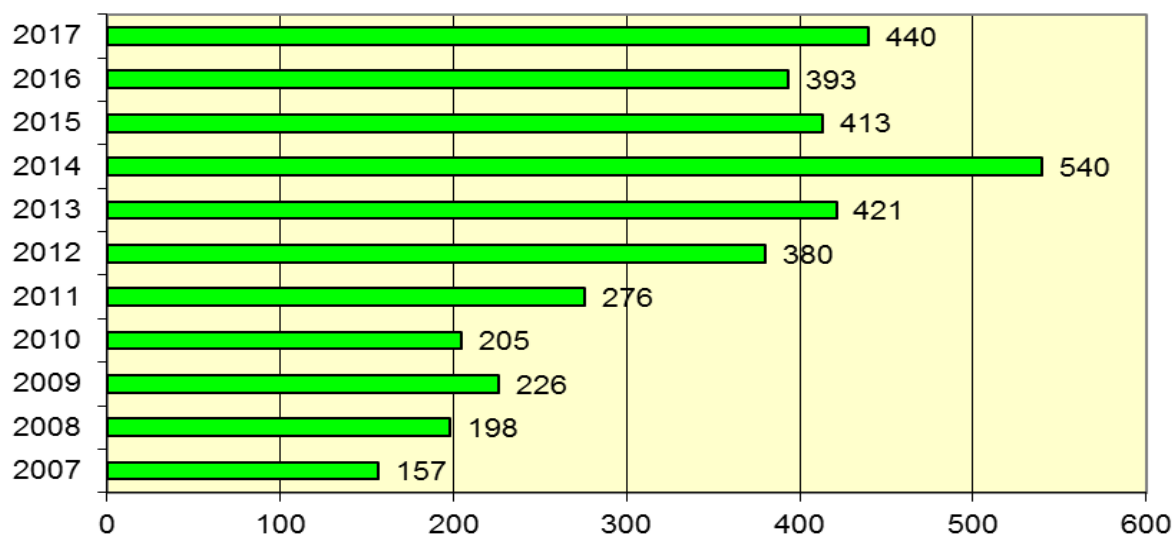
Con riferimento alla quantificazione degli importi riconosciuti a seguito di accordo, i rimborsi effettuati nel 2017 sono pari a € 44.048,50.

# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2017

## DOMANDE PERVENUTE

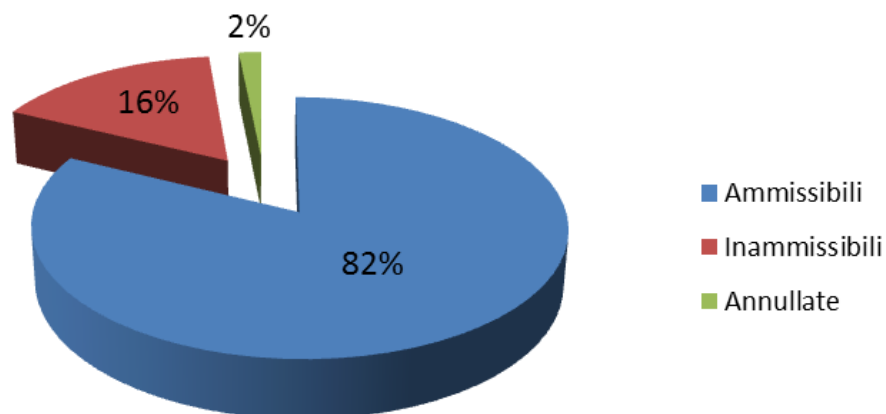
Dall'avvio della procedura al 31 dicembre 2017 le domande ricevute sono state 3880.

Analizzando il dato frazionato per anno abbiamo:

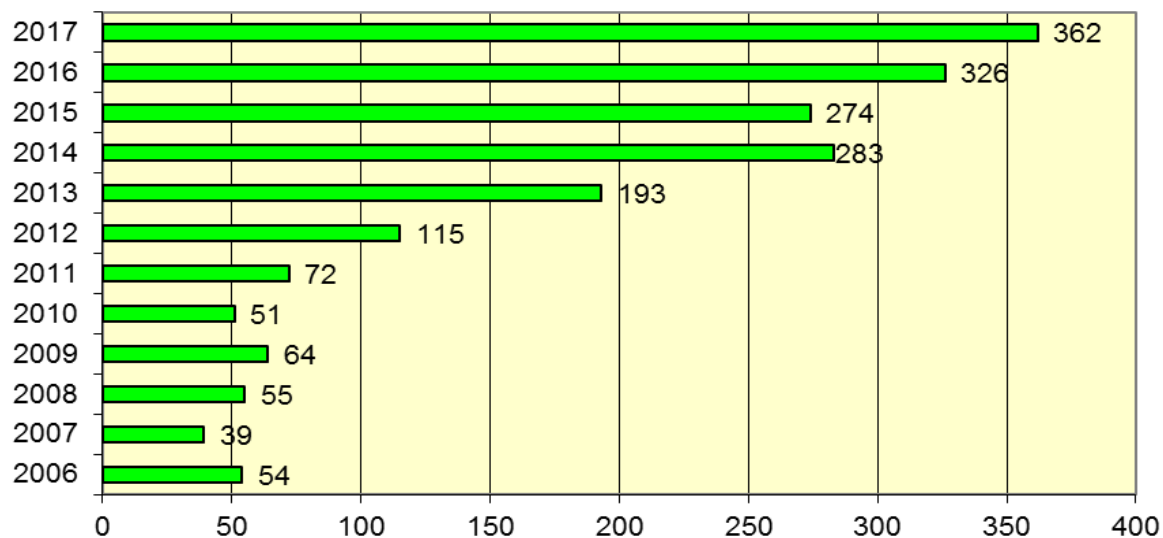


Confrontando le domande pervenute nel 2017 rispetto al 2016, registriamo un aumento dell'11%.

Delle 440 domande pervenute, l'82% è stato valutato ammissibile alla procedura (362), il 16% non ammissibile (71) e, infine, il 2% annullate (7).



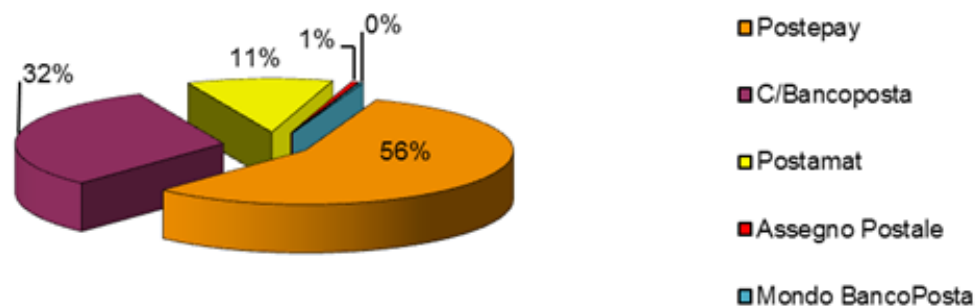
Prendendo in esame le sole domande valutate ammissibili dall'avvio della procedura registriamo i seguenti dati:



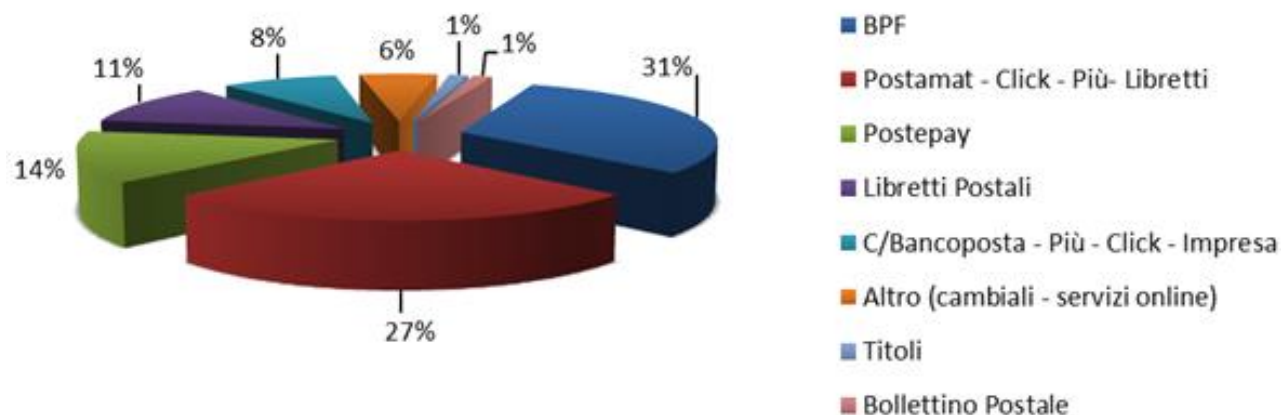
Confrontando le domande pervenute nel 2017 rispetto al 2016, registriamo un aumento dell'10%.

Analizzando il grafico sotto riportato relativo all'oggetto delle 362 domande ritenute ammissibili, le percentuali più significative hanno riguardato la Postepay con il 56% (204), il Conto BancoPosta con il 31% (114) e la Postamat con l'11% (41).

Relativamente ai tre prodotti sopramenzionati, la casistica più frequente è stata il "disconoscimento operazioni" che ha registrato 303 casi (84%).



Analizzando l'oggetto delle 71 domande ritenute inammissibili, le percentuali più alte riguardano i Buoni Fruttiferi Postali con un 31% (22) seguiti dalla Carta Postamat e Libretto con un 27% (19) e infine, i Libretti Postali con un 11% (8).

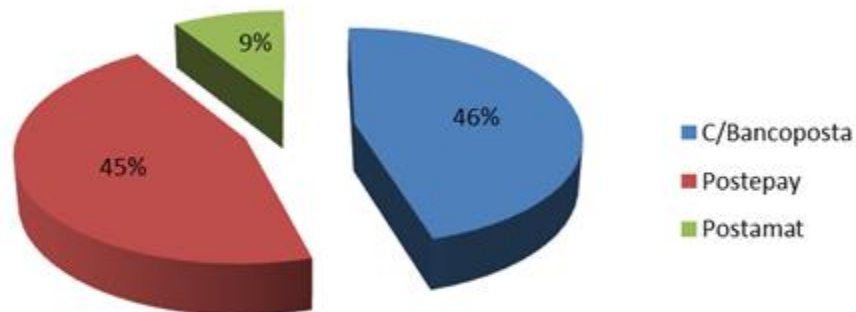




Si considerano annullate quelle domande per le quali i clienti, soddisfatti dalla soluzione del reclamo, rinunciano a proseguire in conciliazione.

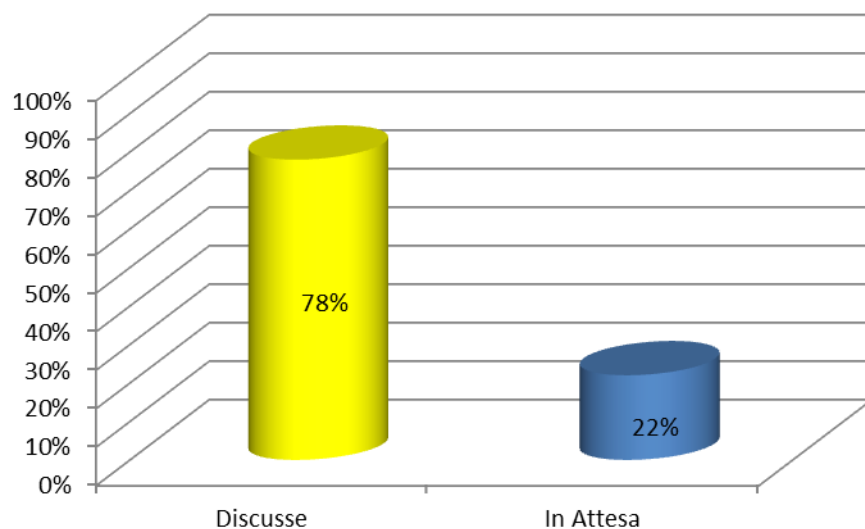
Le domande annullate nel 2017 sono state 11 di cui 4 relative all'anno precedente.

I disservizi risolti in fase di reclamo sono stati relativi alla chiusura del conto, e al rimborso delle operazioni disconosciute.



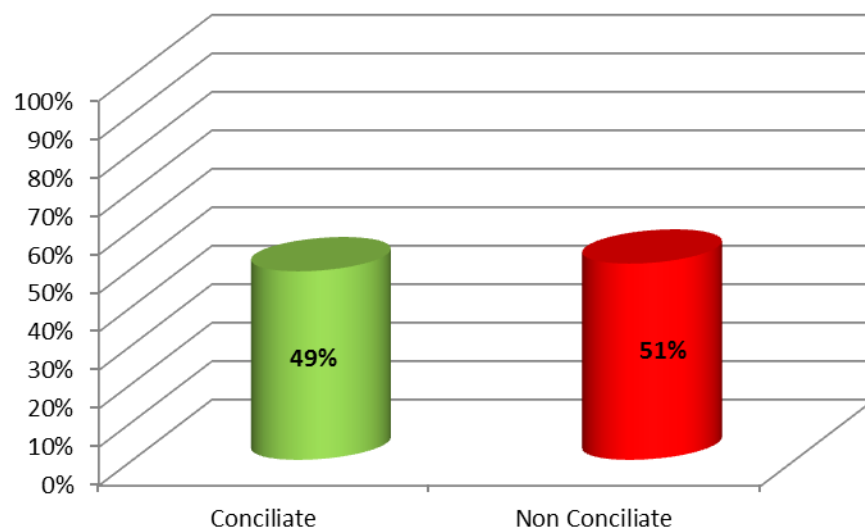
# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2017

## TOTALE DOMANDE DISCUSSE – ESITO DISCUSSIONE



Delle 362 domande valutate dalla Commissione ammissibili nel 2017, il 78% (281) è stato discusso.

Rimane in attesa di discussione il 22% (81)



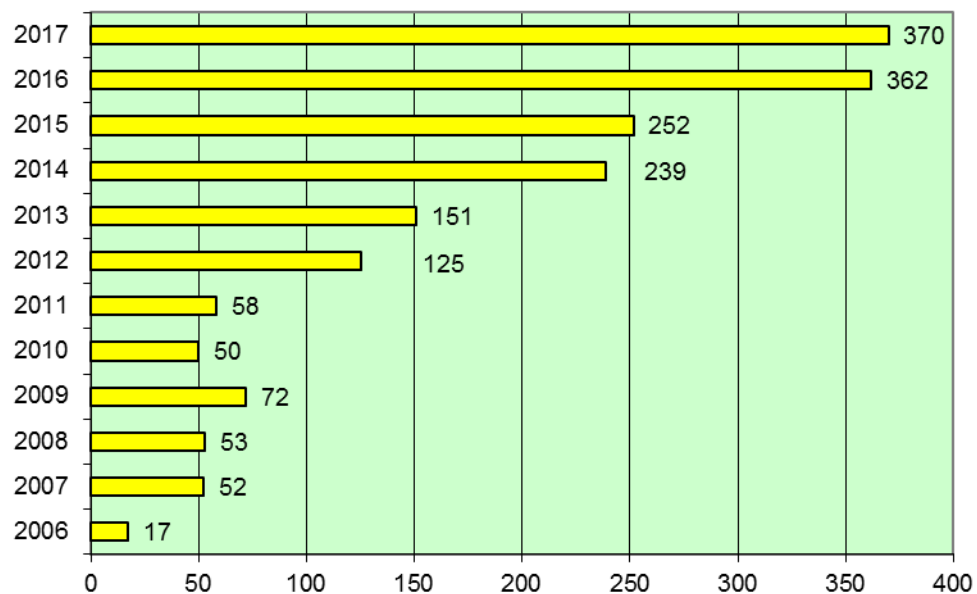
Complessivamente le domande discusse nel 2017 sono state 370 (89 sono da riferire agli anni precedenti).

Relativamente all'esito della discussione il 49% (183) è stato chiuso positivamente il restante 51% (187), per assenza di elementi idonei, non ha trovato un accordo.

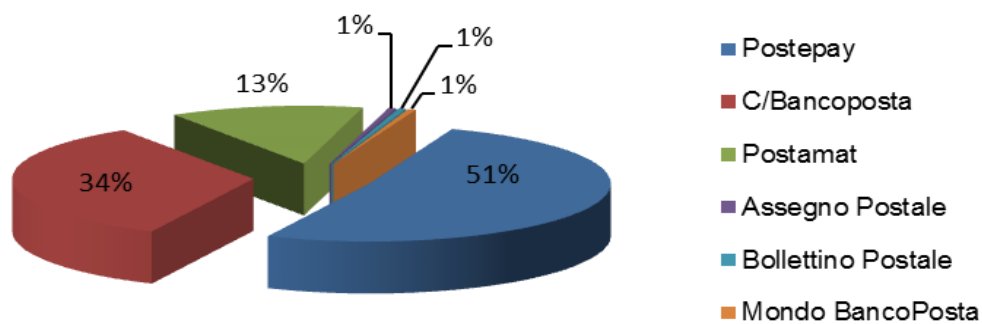
# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2017

## ANDAMENTO DOMANDE DISCUSSE

Dall'analisi del totale delle domande discusse frazionato per l'anno, si registra un aumento del 2% per il 2017 rispetto al dato del 2016.



Delle 370 domande discusse le percentuali più rilevanti riguardano la Postepay con il 51% (190), il Conto BancoPosta con un 34% (126) e la Postamat con un 13% (48)

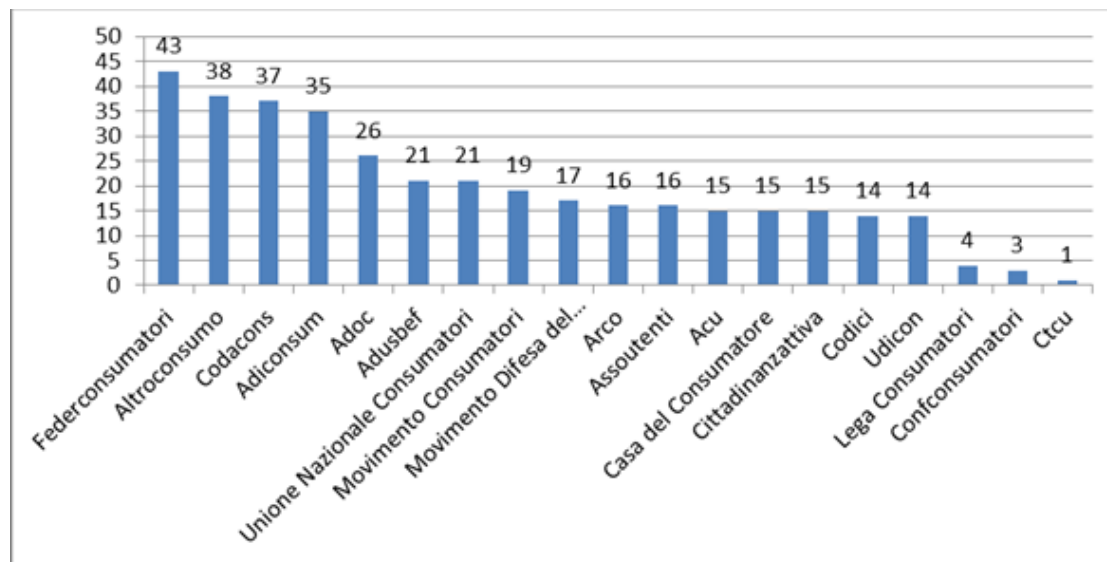


# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2017

## DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

In base alla discussione dei casi per Associazione, Federconsumatori è quella che ne ha discusso un maggior numero, seguita da Altroconsumo, Codacons e Adiconsum.

Associazione	Domande discusse
Federconsumatori	43
Altroconsumo	38
Codacons	37
Adiconsum	35
Adoc	26
Adusbef	21
Unione Nazionale Consumatori	21
Movimento Consumatori	19
Movimento Difesa del Cittadino	17
Arco	16
Assoutenti	16
Acu	15
Casa del Consumatore	15
Cittadinanzattiva	15
Codici	14
Udicon	14
Lega Consumatori	4
Confconsumatori	3
Ctcu	1
<b>Totale</b>	<b>370</b>

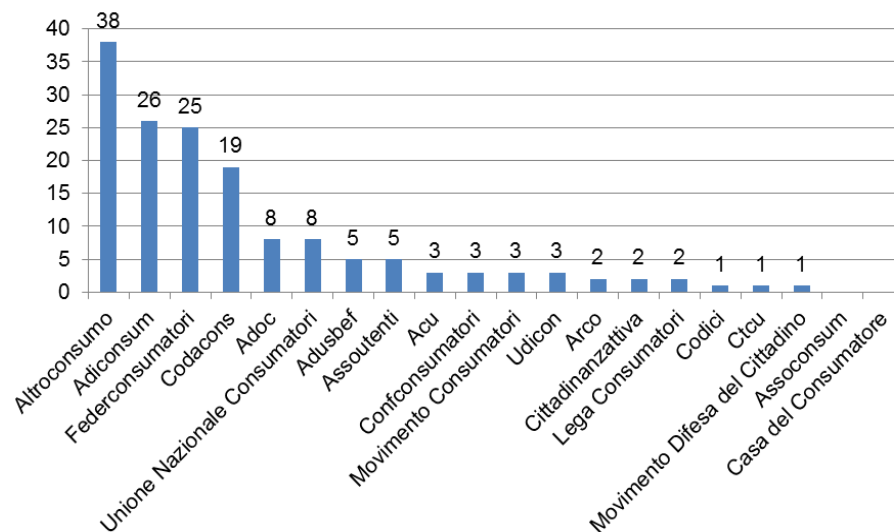


# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2017

## DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

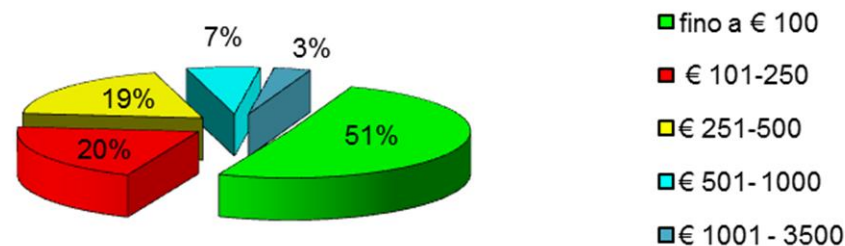
Delle 370 domande discusse, 215 sono state assegnate secondo un criterio turnario, per le restanti 155 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

Associazione	Domande Proprie
Altroconsumo	38
Adiconsum	26
Federconsumatori	25
Codacons	19
Adoc	8
Unione Nazionale Consumatori	8
Adusbef	5
Assoutenti	5
Acu	3
Confconsumatori	3
Movimento Consumatori	3
Udicon	3
Arco	2
Cittadinanzattiva	2
Lega Consumatori	2
Codici	1
Ctcu	1
Movimento Difesa del Cittadino	1
Assoconsum	
Casa del Consumatore	
<b>Totale</b>	<b>155</b>



Con riferimento alle 183 domande chiuse positivamente, al fine di semplificare l'analisi del dato economico, sono stati individuati 5 scaglioni di importi:

- fino a 100 - (93)
- da € 101 a 250 - (37)
- da € 251 a 500 - (35)
- da € 501 a 1000 - (12)
- da 1001 a 3500 - (6)



# Posteitaliane

