

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

BANCOPOSTA

RELAZIONE DATI 2022

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

ANALISI PRELIMINARE

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 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.

Nel 2015, con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 130/2015, in attuazione della direttiva 2013/11 EU sulla risoluzione alternativa delle controversie, la procedura viene aggiornata con il nuovo riferimento normativo e viene introdotta l'ammissibilità anche per la Carta Postepay (solo per Disconoscimenti di operazioni). A seguito della costituzione della società Postepay Spa (1 ottobre 2018), specializzata in ambito pagamenti, mobile e digital, sono stati formulati due distinti Regolamenti di conciliazione, per Conto BancoPosta e per Carta Postepay.

Per quanto riguarda il Conto BancoPosta, complessivamente dall'inizio della procedura al 31/12/2022, sono state registrate n. 5795 domande.

Nel 2022 le domande pervenute sono state 378, con un aumento dell' 11% rispetto al 2021 (339), di cui:

➤ Ammissibili	262
➤ Improcedibili	64
➤ Annullate	18
➤ In verifica	34

Delle 262 domande ritenute ammissibili il 96% (250) risulta discusso, rimane in attesa il 4% (12). Prendendo in esame le 64 domande dichiarate improcedibili, i casi più ricorrenti hanno riguardato: i Buoni Fruttiferi Postali (26), il conto Bancoposta (13), la Carta Postamat e la carta libretto (8), infine i Libretti Postali (6).

Quanto alle domande annullate (18), si considerano tali quelle per le quali il cliente, soddisfatto dalla soluzione del reclamo, rinuncia a proseguire in conciliazione.

Le 34 domande non ancora definite, si riferiscono a casi ancora in verifica presso il settore Gestione Reclami.

Considerando tutte le domande discusse nel 2022, comprendendo anche quelle in attesa nel 2021, il totale risulta pari a 280 di cui il 66% (184) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 34% (96) ha avuto un esito negativo.

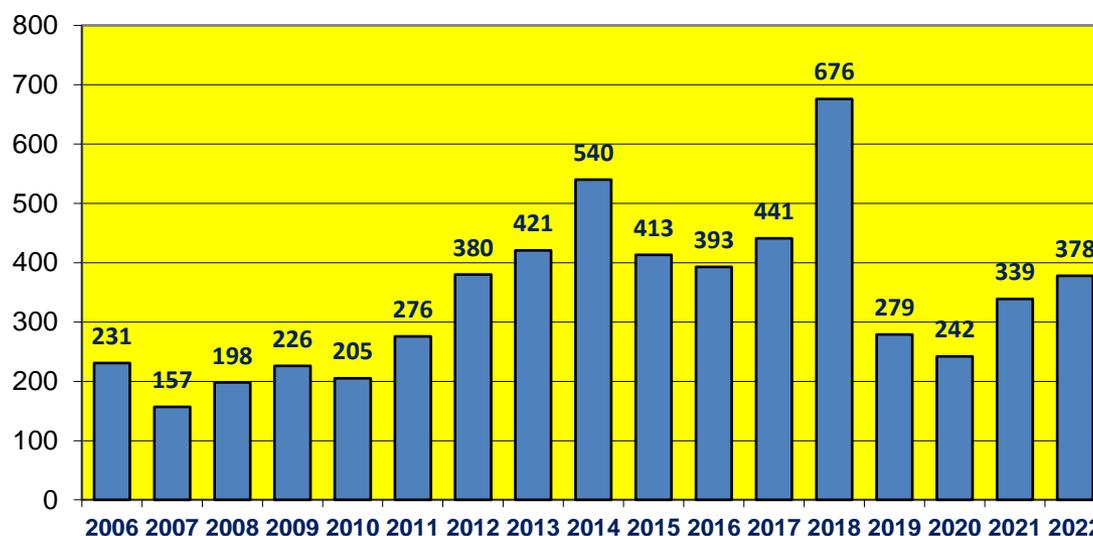
Con riferimento alla quantificazione degli importi riconosciuti a seguito di accordo, i rimborsi liquidati nel 2022 sono pari a circa € 64.000,00. Il tempo medio della risoluzione delle controversie è stato di circa 73 gg, come lo scorso anno

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

DOMANDE PERVENUTE

Dall'avvio della procedura al 31 dicembre 2022 le domande ricevute sono state 5795.

Analizzando il dato per anno abbiamo:



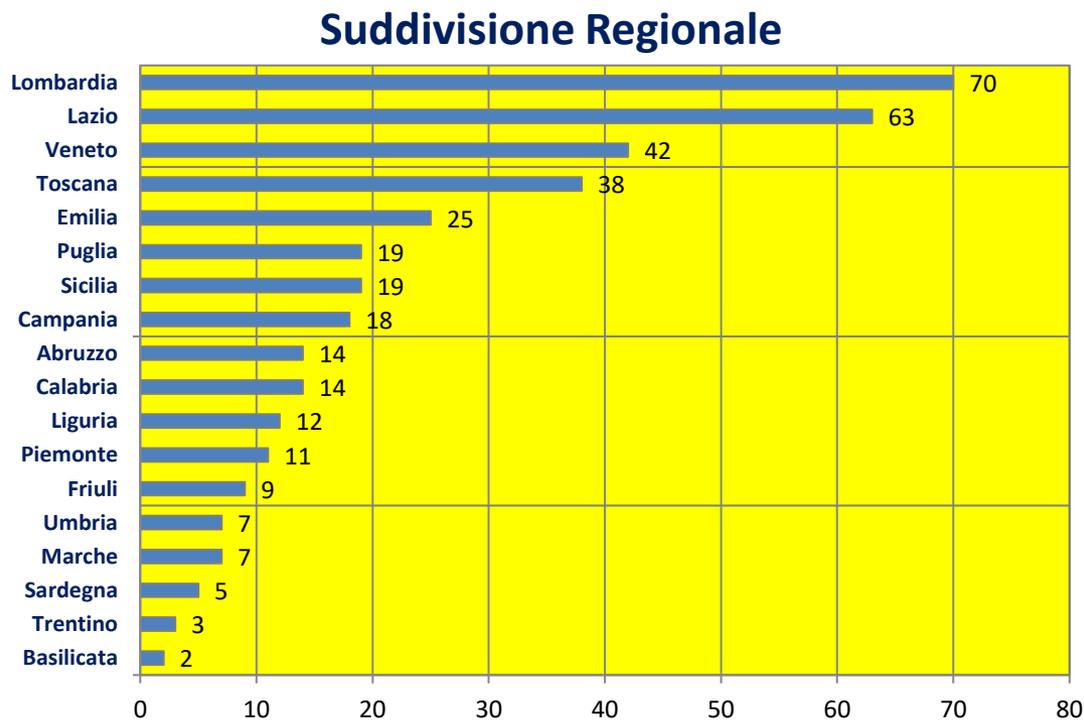
Occorre evidenziare che i dati relativi al 2019, 2020, 2021 e 2022 fanno riferimento alla sola procedura Conto BancoPosta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

SUDDIVISIONE REGIONALE

Sono state presentate il maggior numero di domande di conciliazione nella regione Lombardia, seguita dal Lazio, dal Veneto e dalla Toscana

Regione	N.
Basilicata	2
Trentino	3
Sardegna	5
Marche	7
Umbria	7
Friuli	9
Piemonte	11
Liguria	12
Calabria	14
Abruzzo	14
Campania	18
Sicilia	19
Puglia	19
Emilia	25
Toscana	38
Veneto	42
Lazio	63
Lombardia	70
Totale	378



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE – DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

Delle 378 domande pervenute, 171 sono state assegnate secondo un criterio turnario, 48 (non assegnate), sono risultate improcedibili, per le restanti 159 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

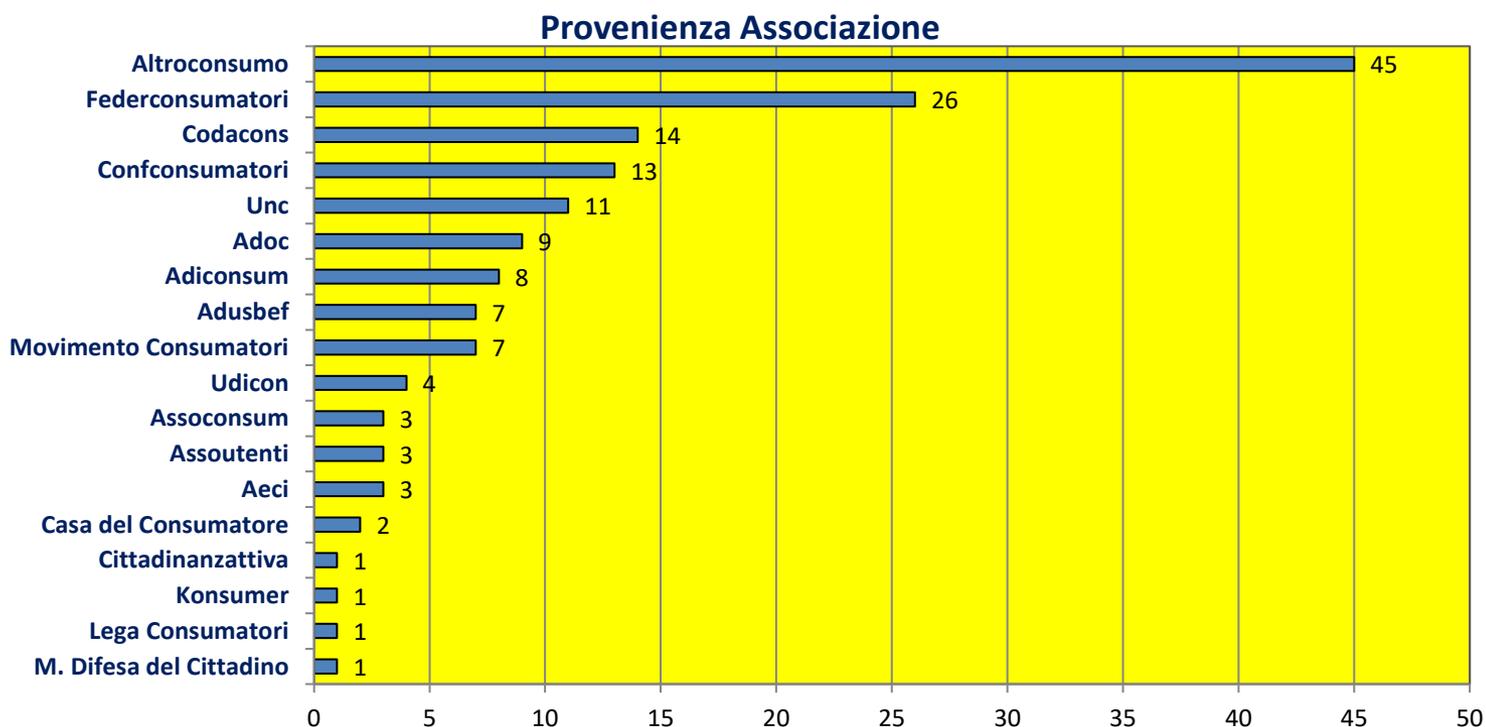
Assegnate	N.
Adiconsum	11
Adoc	11
Adusbef	5
Arco	11
Assoconsum	6
Aeci	11
Casa del Consumatore	11
Cittadinanzattiva	11
Codacons	11
Codici	11
Confconsumatori	11
Federconsumatori	11
Konsumer	11
Lega Consumatori	8
Movimento Consumatori	11
Udicon	10
Unc	10
Totale	171

Provenienza Associazione	N.
M. Difesa del Cittadino	1
Lega Consumatori	1
Konsumer	1
Cittadinanzattiva	1
Casa del Consumatore	2
Aeci	3
Assoutenti	3
Assoconsum	3
Udicon	4
Movimento Consumatori	7
Adusbef	7
Adiconsum	8
Adoc	9
Unc	11
Confconsumatori	13
Codacons	14
Federconsumatori	26
Altroconsumo	45
Totale	159

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

PROVENIENZA DELLE DOMANDE

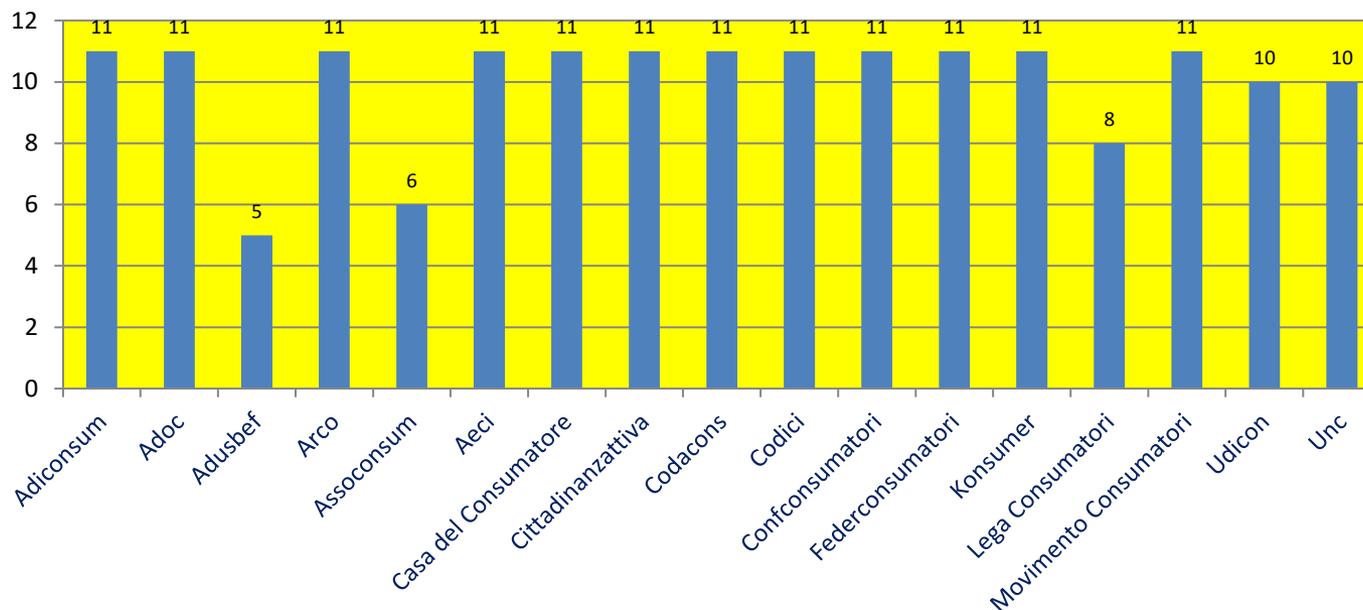
Relativamente alla **provenienza delle domande dalle Associazioni (159)**, Altroconsumo ha presentato il numero maggiore di domande, seguita da Federconsumatori, Codacons e Confconsumatori.



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

PROVENIENZA DELLE DOMANDE

In base alle **Associazioni assegnate**, (171) ricordiamo che i dati relativi al 2019, 2020, 2021 e 2022 fanno riferimento alla sola procedura ContoBancoposta, a seguito alla nominata costituzione della società Postepay a fine 2018.



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

VALUTAZIONE PROCEDIBILITA'

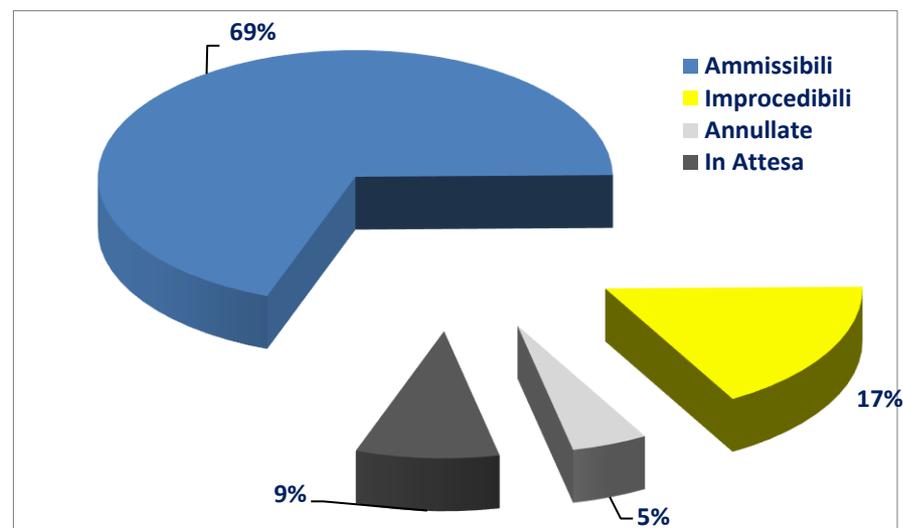
Sono rese ammissibili le domande che hanno ad oggetto il conto Bancoposta (sezioni documento di sintesi), assegni e carta Postamat.

Nel 2022 hanno riguardato:

- C/BancoPosta – disconoscimento operazioni /chiusura/spese e commissioni
- Postamat – disconoscimento operazioni /Anomalia Atm

Al 31/12/2022 il 69% (261) è stato valutato ammissibile alla procedura, il 17% non ammissibile (64), il 5% annullate (18) e in attesa il 9% (34).

Domande	Numero
Ammissibili	262
Improcedibili	64
Annullate	18
In Attesa	34
TOTALE	378

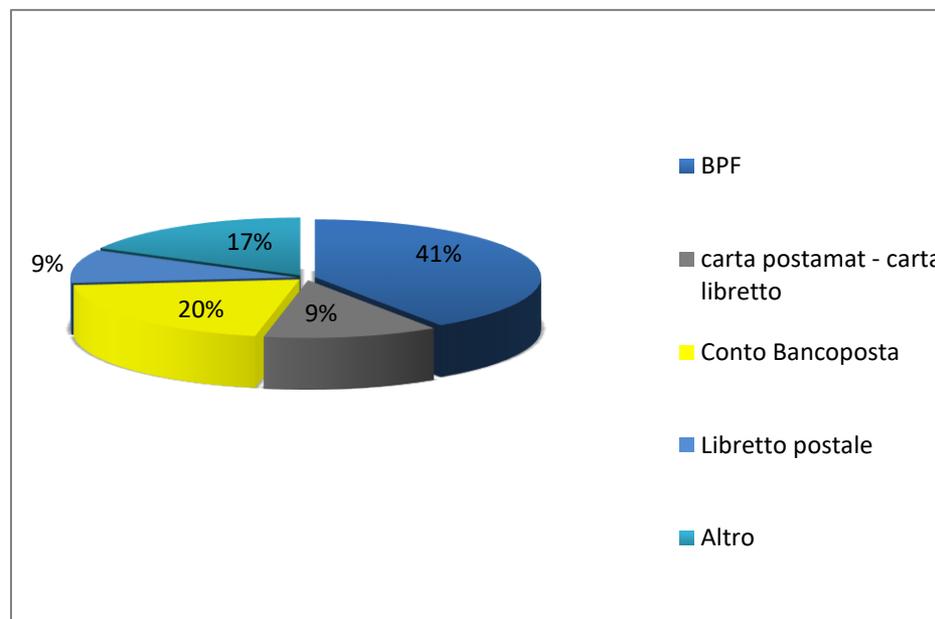


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

OGGETTO DOMANDE IMPROCEDIBILI

Analizzando l'oggetto delle 64 domande ritenute improcedibili, le percentuali più alte hanno riguardato i Buoni Fruttiferi Postali con un 41%, seguiti dal conto Bp 20%, dalle carte Postamat e Carta Libretto e dai Libretti Postali con un 9%.

Prodotti	N
BPF	26
carta postamat - carta libretto	8
Conto Bancoposta	13
Libretto postale	6
Altro	11
Totale	64

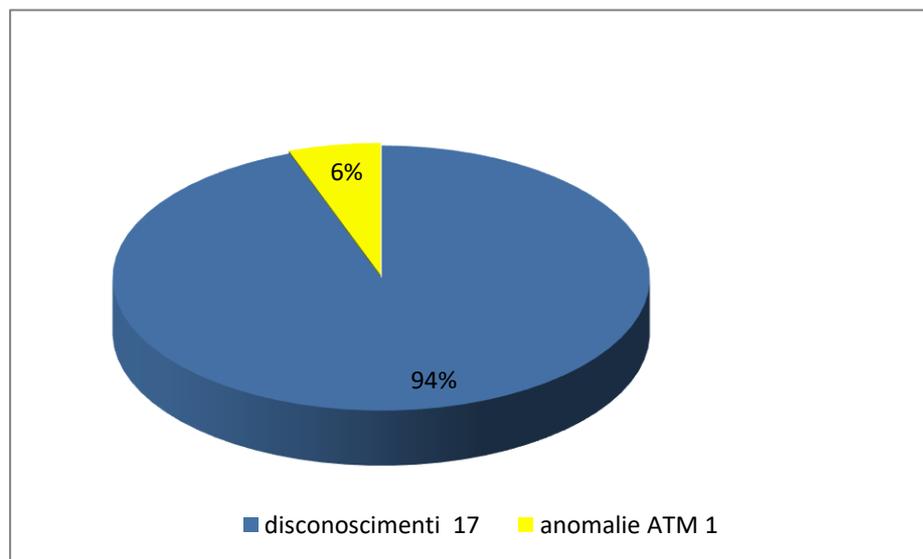


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

OGGETTO DOMANDE ANNULLATE

Si considerano annullate quelle domande per le quali i clienti, soddisfatti dalla soluzione del reclamo, rinunciano a proseguire in conciliazione; nel 2022 sono state annullate n. 18 domande.

I disservizi risolti in fase di reclamo sono stati generalmente relativi a disconoscimenti operazioni.

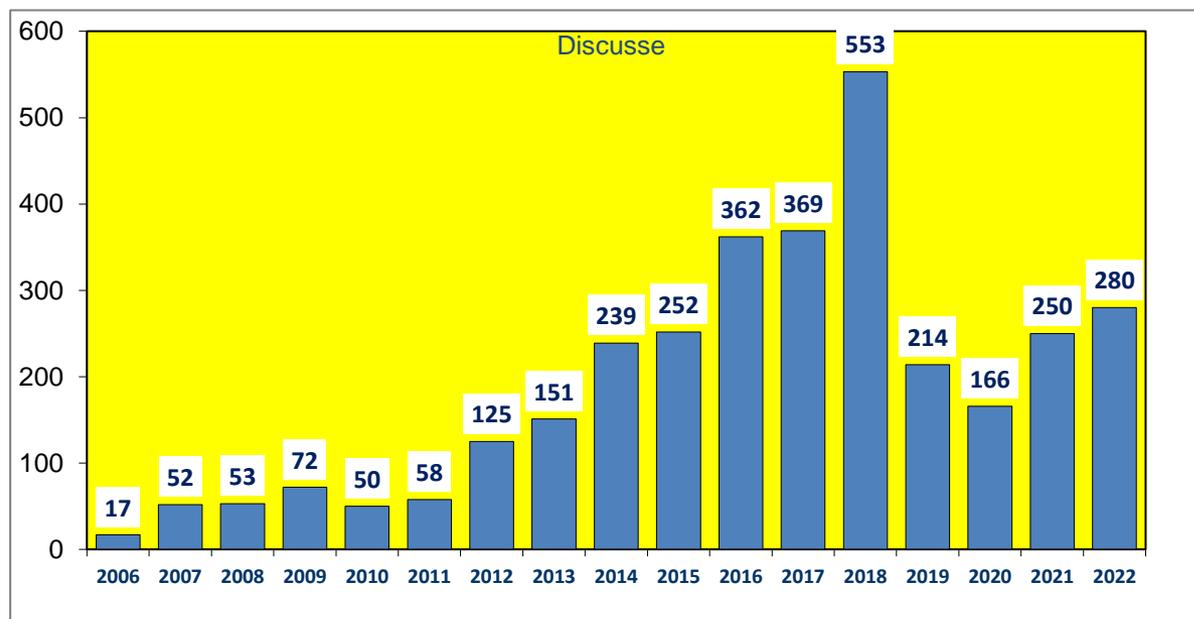


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

ANDAMENTO DOMANDE DISCUSSE

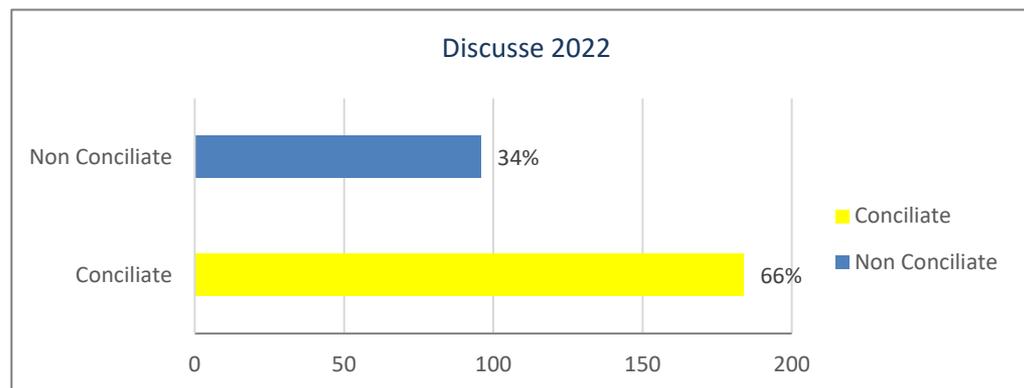
Dall'analisi del totale delle domande discusse dalla data di inizio della procedura, si registra un aumento crescente con dati rilevanti dal 2014 al 2017; nel 2022 sono state discusse n. 280 controversie riguardanti Bancoposta, il 12% in più rispetto allo scorso anno (250).

Si ricorda che i dati relativi al 2019, al 2020, al 2021 e al 2022 fanno riferimento alla sola procedura ContoBancoposta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018



Delle 262 domande valutate dalla Commissione **ammissibili nel 2022**, 250 (95%) sono state discusse, ne rimangono 12 in discussione (5%).

Complessivamente le domande **discusse nel 2022** sono state 280 (30 sono da riferire all'anno precedente). Relativamente all'esito della discussione il 66% (184) è stato chiuso positivamente il restante 34% (96) con mancato accordo.



Analizzando nel dettaglio i casi di mancato accordo l' 84% (81) si è verificato per assenza di elementi idonei per raggiungere l'accordo, solo il 16% (15) per mancata accettazione della proposta prospettata dalla Commissione.

Tutti sono stati relativi al disconoscimento di operazioni con protocollo 3D Secure.

Per i casi conciliati l'oggetto delle controversie ha riguardato:

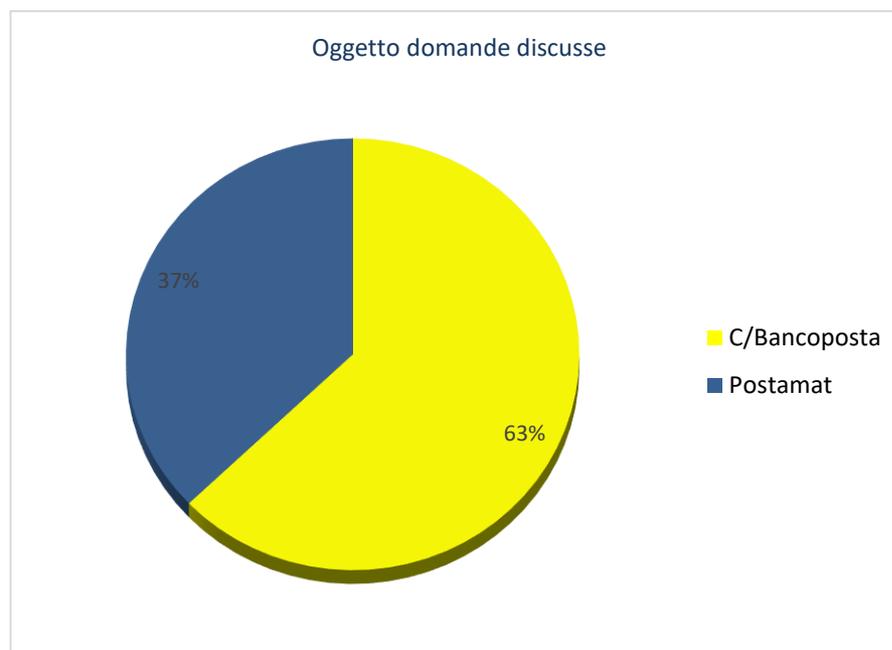
- anomalie Atm, per le quali non vengono erogate le banconote.
- C/Bancoposta, chiusura conto in ritardo, estratti conto non recapitati, disconoscimenti di operazioni fuori dal protocollo sicuro.

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

OGGETTO DOMANDE DISCUSSE

Delle 280 domande discusse le percentuali più rilevanti riguardano il c/bancoposta con il 63% e la Postamat con il 37%.

Oggetto domande discusse	
C/Bancoposta	176
Postamat	104
Totale	280

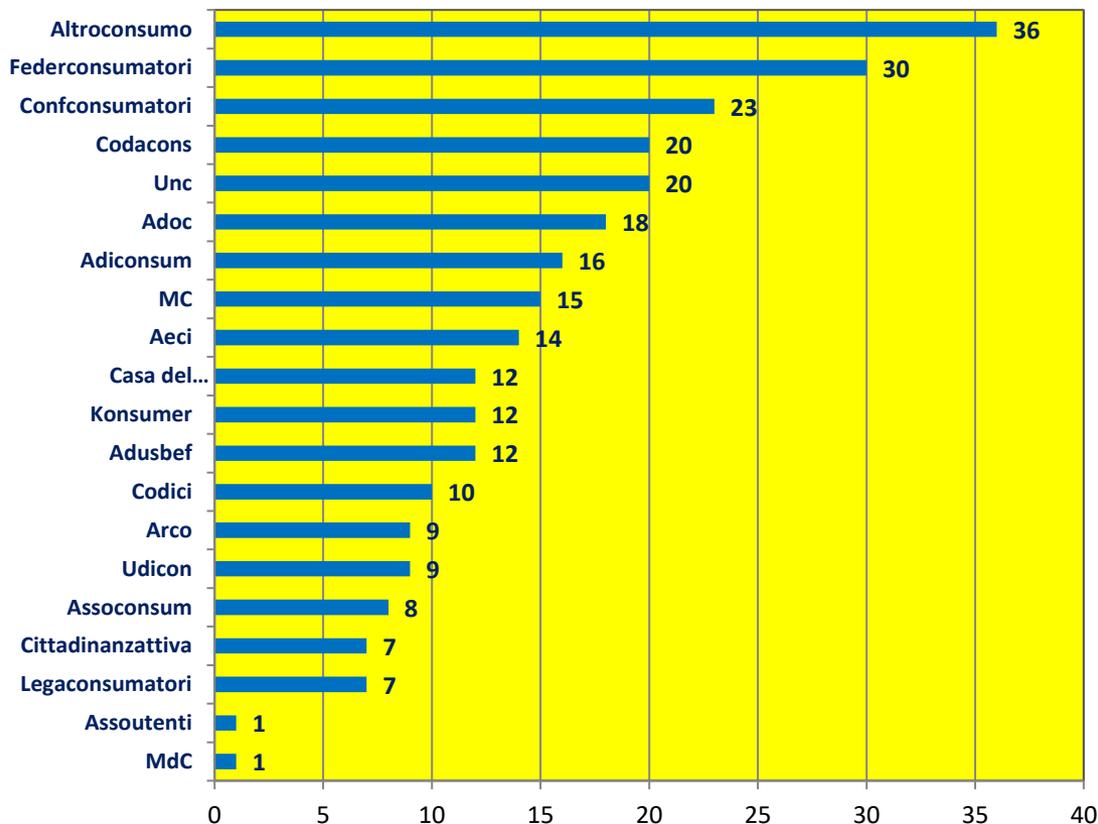


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

Per quanto riguarda, infine, il dato relativo alle Associazioni, quella che ha discusso più casi nel 2022 è Altroconsumo, seguita da Federconsumatori, Confconsumatori.

Associazioni	Numero
MdC	1
Assoutenti	1
Legaconsumatori	7
Cittadinanzattiva	7
Assoconsum	8
Udicon	9
Arco	9
Codici	10
Adusbef	12
Konsumer	12
Casa del consumatore	12
Aeci	14
MC	15
Adiconsum	16
Adoc	18
Unc	20
Codacons	20
Confconsumatori	23
Federconsumatori	30
Altroconsumo	36
Totale	280



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

DISCUSSE ASSOCIAZIONE/ASSEGNATE

Delle 280 domande **discusse nel 2022**, 150 sono state assegnate secondo un criterio turnario, per le restanti 130, l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

Discusse	Associazione	Assegnate	Totale
Adiconsum	5	11	16
Federconsumatori	23	7	30
Udicon	2	7	9
Assoutenti	1		1
Codici		10	10
Cittadinanzattiva		7	7
Arco		9	9
Codacons	12	8	20
Adusbef	8	4	12
Legaconsumatori		7	7
MC	4	11	15
Casa del consumatore	2	10	12
Unc	9	11	20
Adoc	9	9	18
Aeci	2	12	14
Assoconsum	2	6	8
Altroconsumo	36		36
Confconsumatori	12	11	23
MdC	1		1
Konsumer	2	10	12
Totale	130	150	280

Si ricorda che i dati relativi al 2019, al 2020, al 2021 e al 2022 fanno riferimento alla sola procedura ContoBancoposta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018

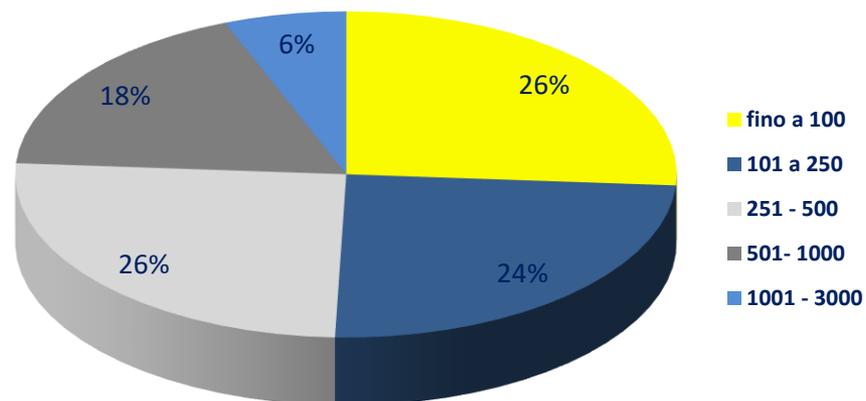
CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

ESITO RIMBORSI

Riguardo agli importi riconosciuti, dei 184 casi conciliati, nel primo scaglione (fino a 100 euro), se ne registrano 48, pari al 26%; nel secondo (fino a 250 euro), 45 (24%), nel terzo (fino a 500 euro), 47 (26%) e nel quarto (fino a 1.000,00 euro) 33 (18%).

Scaglioni Importi	N°
fino a 100	48
101 a 250	45
251 - 500	47
501- 1000	33
1001 - 3000	11
Totale	184

Esito Rimborsi



Posteitaliane

