

REPORT PROCEDURA DI CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

Relazione dati 2023

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

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 31/12/2023, sono state registrate n. 6082 domande.

Nel 2023 le domande pervenute sono state 287, con un diminuzione del 24% circa rispetto al 2022 (378), di cui:

➤ Ammissibili	202
➤ Improcedibili	63
➤ Annullate	3
➤ In verifica	19

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

ANALISI PRELIMINARE

Delle 202 domande ritenute ammissibili il 96% circa (193) risulta discusso, rimane in attesa il 4% (9). Prendendo in esame le 63 domande dichiarate improcedibili, i casi più ricorrenti hanno riguardato: il conto Bancoposta (20), i Buoni Fruttiferi Postali (14), i Libretti Postali (11), la Carta Postamat e la carta libretto (10).

Quanto alle domande annullate (3), si considerano tali quelle per le quali il cliente, soddisfatto dalla soluzione del reclamo, rinuncia a proseguire in conciliazione.

Le 19 domande non ancora definite, si riferiscono a casi ancora in verifica presso il settore Gestione Reclami.

Considerando tutte le domande discusse nel 2023, comprendendo anche quelle in attesa nel 2022, il totale risulta pari a 237 di cui il 71% (169) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 29% (68) ha avuto un esito negativo.

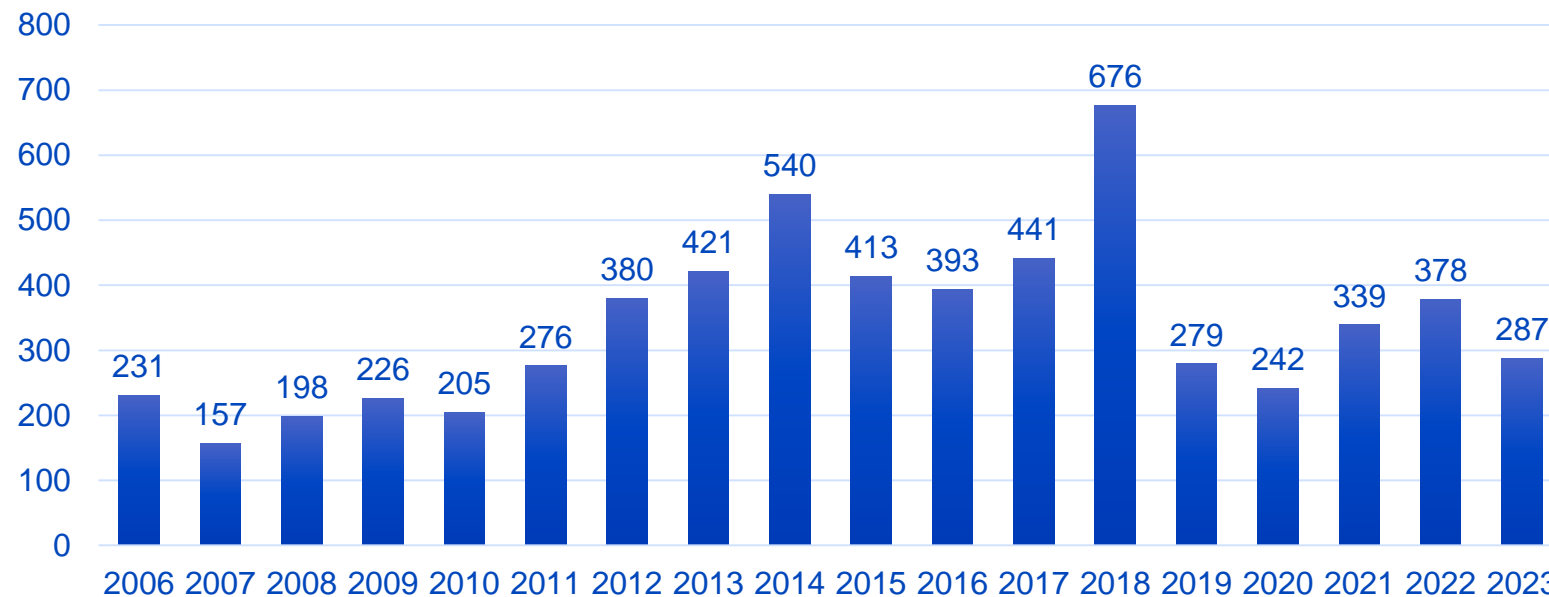
Con riferimento alla quantificazione degli importi riconosciuti a seguito di accordo, i rimborsi liquidati nel 2023 sono pari a circa € 77.000,00. Il tempo medio della risoluzione delle controversie è stato di circa 76 gg.

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

DOMANDE PERVENUTE

Dall'avvio della procedura al 31 dicembre 2023 le domande ricevute sono state 6082.

Analizzando il dato per anno abbiamo:



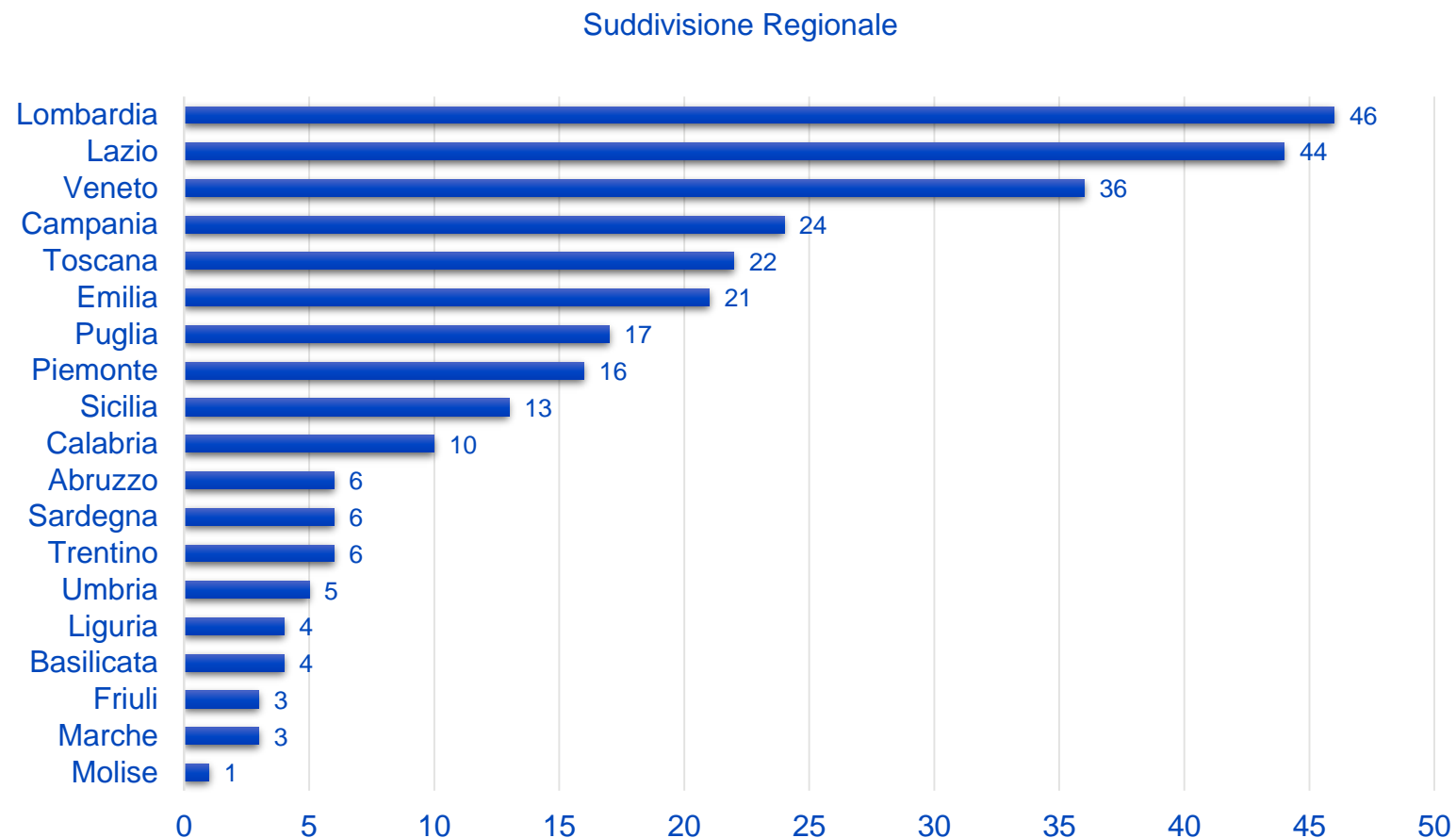
Occorre evidenziare che i dati relativi al 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 fanno riferimento alla sola procedura Conto BancoPosta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

SUDDIVISIONE REGIONALE PERVENUTE

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

Regione	N°
Molise	1
Marche	3
Friuli	3
Basilicata	4
Liguria	4
Umbria	5
Trentino	6
Sardegna	6
Abruzzo	6
Calabria	10
Sicilia	13
Piemonte	16
Puglia	17
Emilia	21
Toscana	22
Campania	24
Veneto	36
Lazio	44
Lombardia	46
Totale	287



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE – DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

Delle 287 domande pervenute, 140 sono state assegnate secondo un criterio turnario, 30 (non assegnate), sono risultate improcedibili, per le restanti 117 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

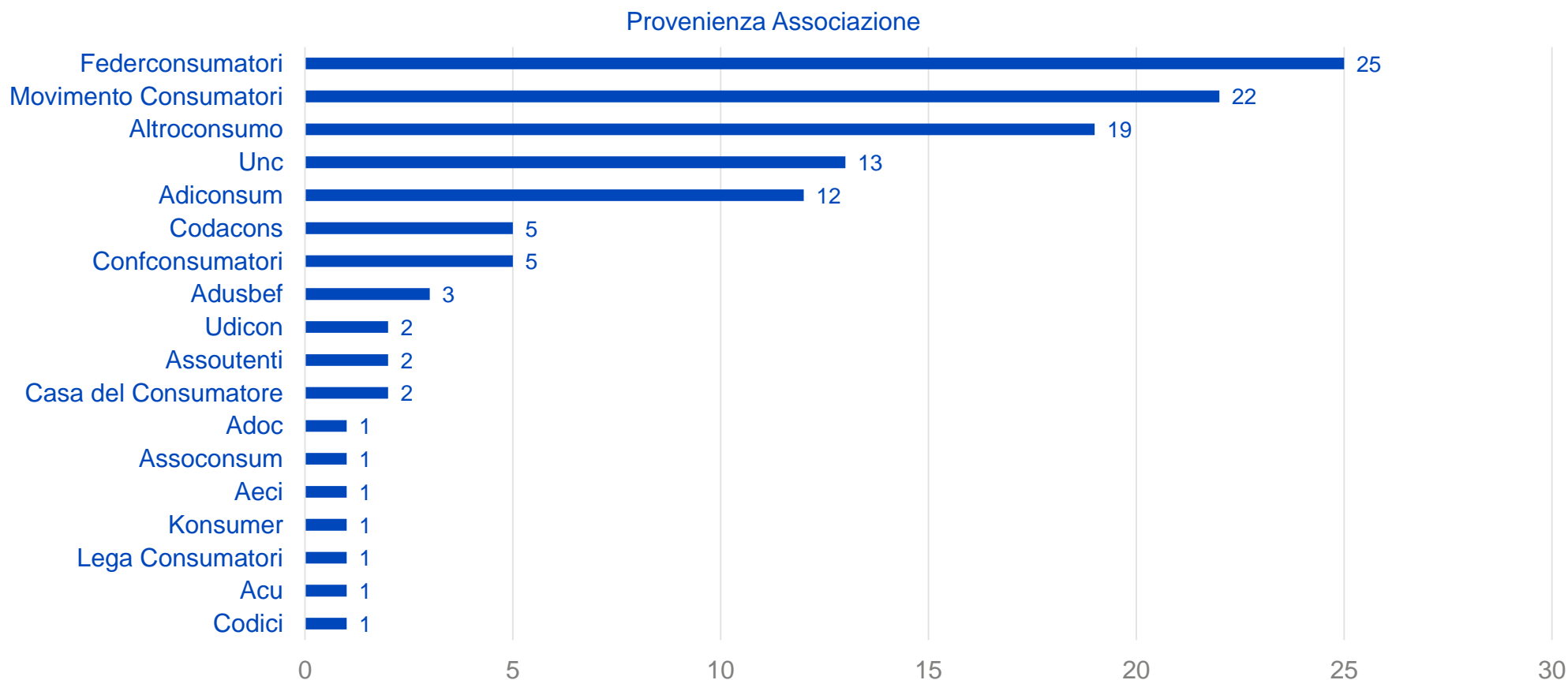
Assegnate	N°
Acu	7
Adiconsum	7
Adoc	8
Adusbef	8
Aeci	7
Arco	7
Assoconsum	4
Assoutenti	7
Casa del Consumatore	7
Cittadinanzattiva	7
Codacons	7
Codici	8
Confconsumatori	8
CTCU	2
Federconsumatori	6
Konsumer	7
Lega Consumatori	7
MDC	6
Movimento Consumatori	6
Udicon	8
Unc	6
Totale	140

Provenienza Associazione	N°
Codici	1
Acu	1
Lega Consumatori	1
Konsumer	1
Aeci	1
Assoconsum	1
Adoc	1
Casa del Consumatore	2
Assoutenti	2
Udicon	2
Adusbef	3
Confconsumatori	5
Codacons	5
Adiconsum	12
Unc	13
Altroconsumo	19
Movimento Consumatori	22
Federconsumatori	25
Totale	117

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

PROVENIENZA DELLE DOMANDE

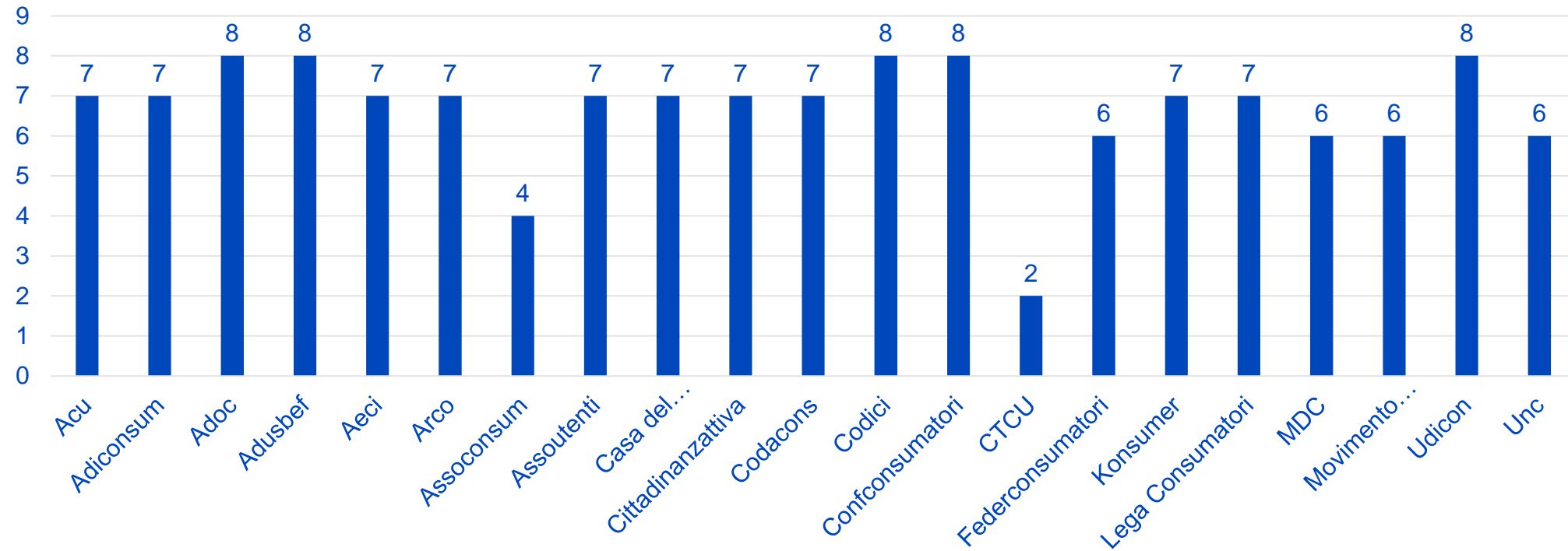
Relativamente alla provenienza delle domande dalle Associazioni (117), Federconsumatori ha presentato il maggior numero di domande, seguita da Movimento C, Altroconsumo, Unc e Adiconsum.



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

DOMANDE ASSEGNATE

Sono state assegnate 140 domande alle associazioni:



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

VALUTAZIONE PROCEDIBILITA'

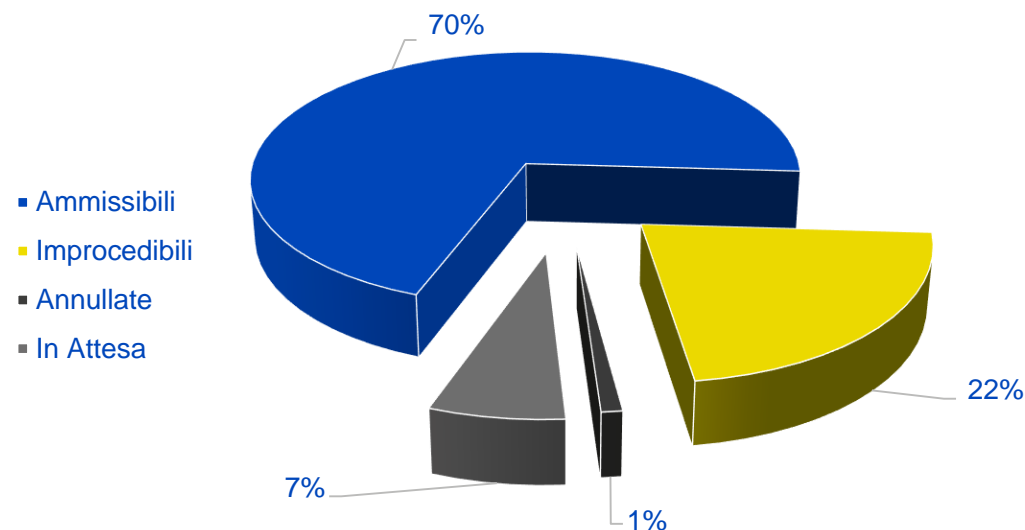
Sono rese ammissibili le domande che hanno ad oggetto il conto Bancoposta (sezioni documento di sintesi), assegni e carta Postamat.

Nel 2023 hanno riguardato:

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

Al 31/12/2023 il 70% (202) è stato valutato ammissibile alla procedura, il 22% non ammissibile (63), il 1% annullate (3) e in attesa il 7% (19).

Domande	Numero
Ammissibili	202
Improcedibili	63
Annullate	3
In Attesa	19
TOTALE	287

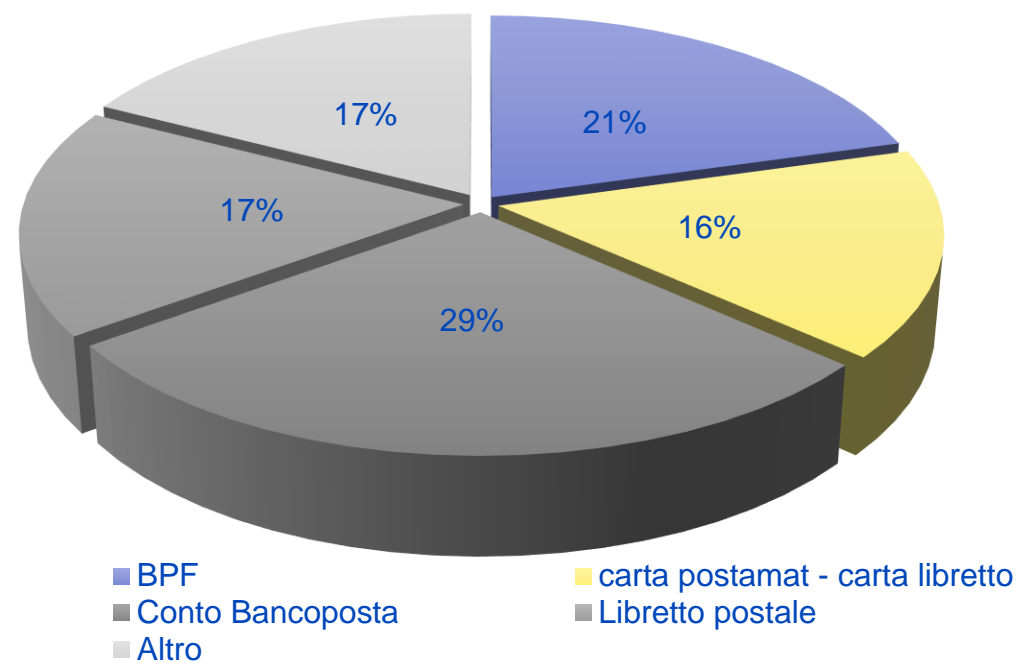


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

OGGETTO DOMANDE IMPROCEDIBILI

Analizzando l'oggetto delle 63 domande ritenute improcedibili, le percentuali più alte hanno riguardato il conto Bp con il 29%, Buoni Fruttiferi Postali con un 21%, seguiti dai Libretti Postali con un 17%, altro 17% e dalle carte Postamat e Carta Libretto 16%

Prodotti	N°
BPF	13
carta postamat - carta libretto	10
Conto Bancoposta	18
Libretto postale	11
Altro	11
Totale	63



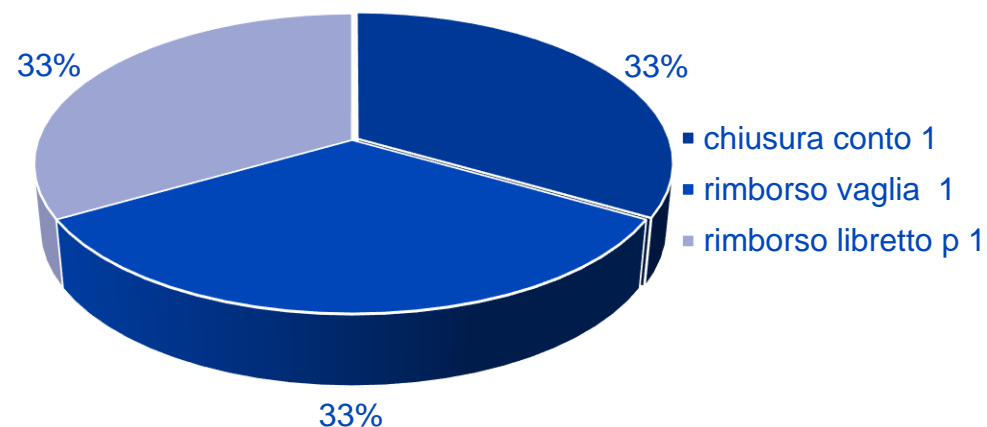
CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

OGGETTO DOMANDE ANNULLATE

Si considerano annullate quelle domande per le quali i clienti, soddisfatti dalla soluzione del reclamo, rinunciano a proseguire in conciliazione; nel 2023 sono state annullate n. 3 domande.

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

Domande annullate	N°
chiusura conto	1
rimborso vaglia	1
rimborso libretto p	1
Totale	3

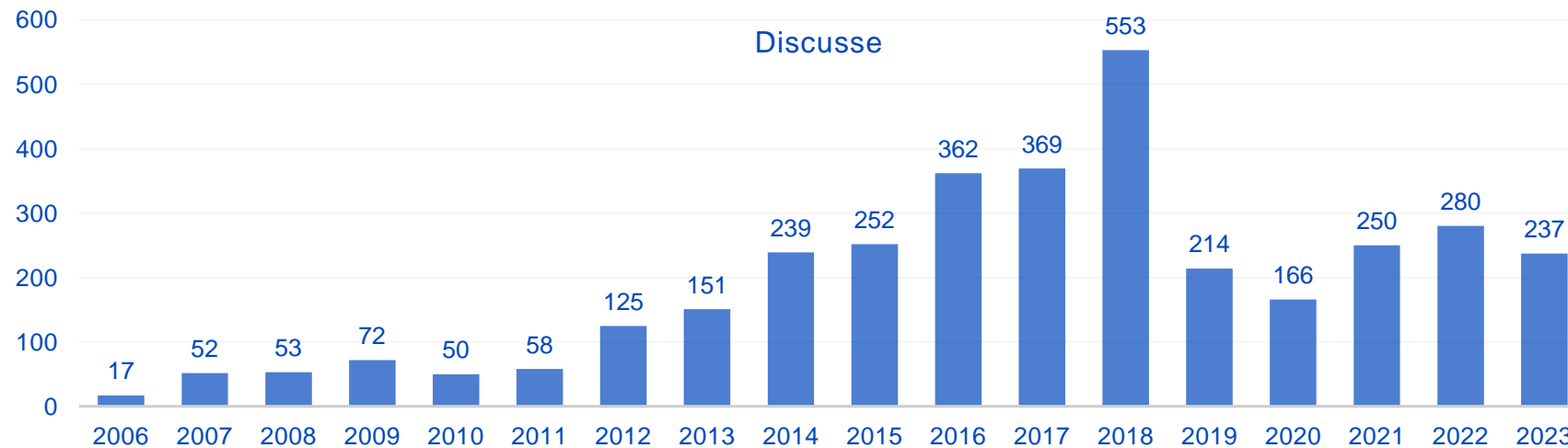


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

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 2023 sono state discusse n. 237 controversie riguardanti Bancoposta, il 15% in meno rispetto allo scorso anno (280).

Si ricorda che i dati relativi al 2019, al 2020, al 2021, al 2022 e al 2023 fanno riferimento alla sola procedura ContoBancoposta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018

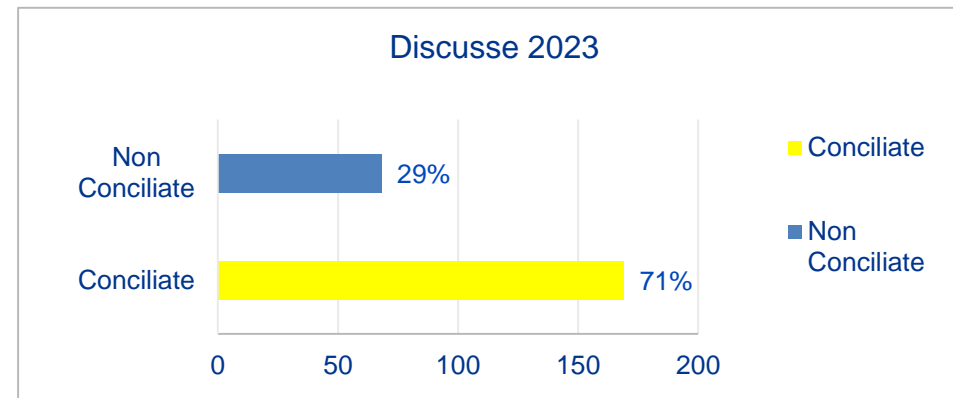


Delle 202 domande valutate dalla Commissione ammissibili nel 2023, 193 (95%) sono state discusse, ne rimangono 9 in discussione (5%).

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

ESITO DISCUSSIONE

Complessivamente le domande discusse nel 2023 sono state 237 (44 sono da riferire all'anno precedente). Relativamente all'esito della discussione il 71% (169) è stato chiuso positivamente il restante 29% (68) con mancato accordo.



Analizzando nel dettaglio i casi di mancato accordo l' 81% (55) si è verificato per assenza di elementi idonei per raggiungere l'accordo, solo il 19% (13) 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:

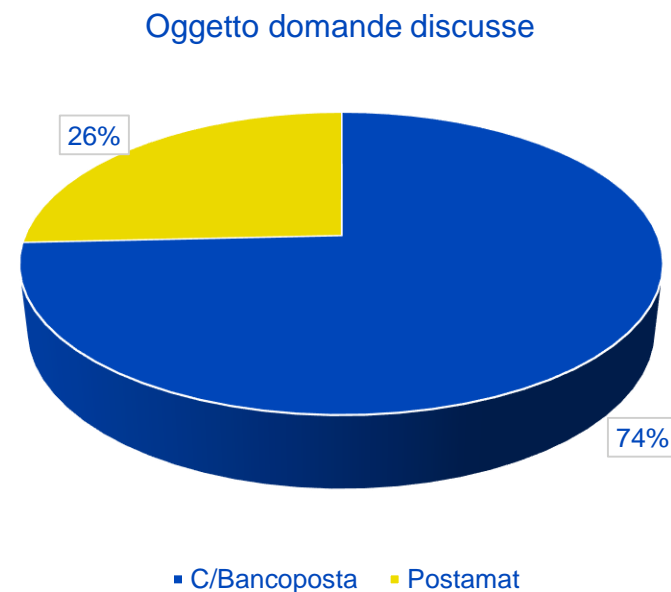
- anomalie Atm, per le quali non vengono erogate le banconote.
- C/Bancoposta, chiusura conto in ritardo, estratti conto non recapitati, disconoscimenti di operazioni fuori dal protocollo sicuro.

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

OGGETTO DOMANDE DISCUSSE

Delle 237 domande discusse le percentuali più rilevanti riguardano il c/bancoposta con il 74% e la Postamat con il 26%.

Oggetto domande discusse	N°
C/Bancoposta	176
Postamat	61
Totale	237

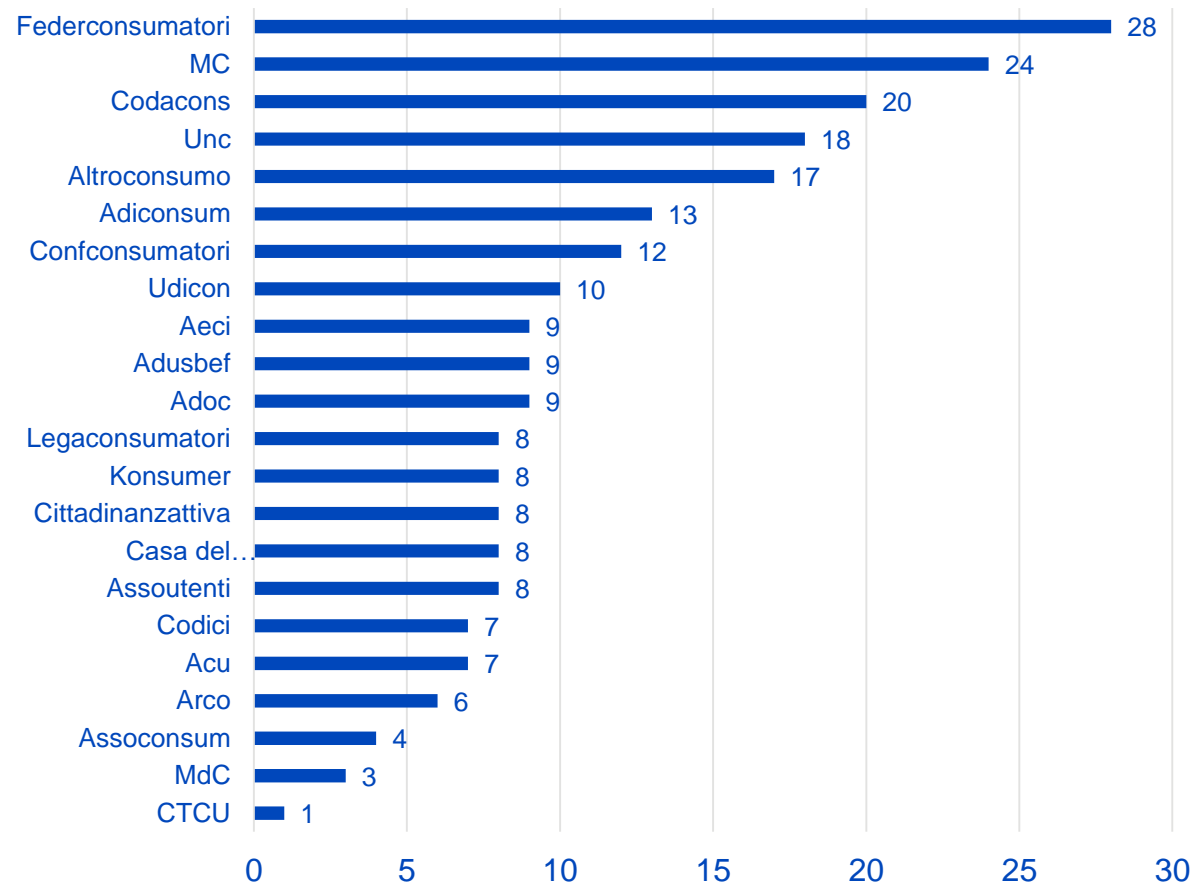


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

Per quanto riguarda, infine, il dato relativo alle Associazioni, quella che ha discusso più casi nel 2023 è Federconsumatori seguita da Movimento C., Codacons e Unc.

Associazioni	Numero
CTCU	1
MdC	3
Assoconsum	4
Arco	6
Acu	7
Codici	7
Assoutenti	8
Casa del consumatore	8
Cittadinanzattiva	8
Konsumer	8
Legaconsumatori	8
Adoc	9
Adusbef	9
Aeci	9
Udicon	10
Confconsumatori	12
Adiconsum	13
Altroconsumo	17
Unc	18
Codacons	20
MC	24
Federconsumatori	28
Totale	237



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

DISCUSSE ASSOCIAZIONE/ASSEGNATE

Delle 237 domande discusse nel 2023, 128 sono state assegnate secondo un criterio turnario, per le restanti 109, l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore. Si ricorda che i dati relativi al 2019, al 2020, al 2021, al 2022 e al 2023 fanno riferimento alla sola procedura ContoBancoposta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018

Discusse	Associazione	Assegnate	Totale
Acu	1	6	7
Adiconsum	7	6	13
Adoc		9	9
Adusbef	4	5	9
Aeci	2	7	9
Altroconsumo	17		17
Arco		6	6
Assoconsum	1	3	4
Assoutenti	1	7	8
Casa del consumatore	1	7	8
Cittadinanzattiva		8	8
Codacons	10	10	20
Codici		7	7
Confconsumatori	5	7	12
CTCU		1	1
Federconsumatori	21	7	28
Konsumer	1	7	8
Legaconsumatori	2	6	8
MdC		3	3
MC	18	6	24
Udicon	6	4	10
Unc	12	6	18
Totale	109	128	237

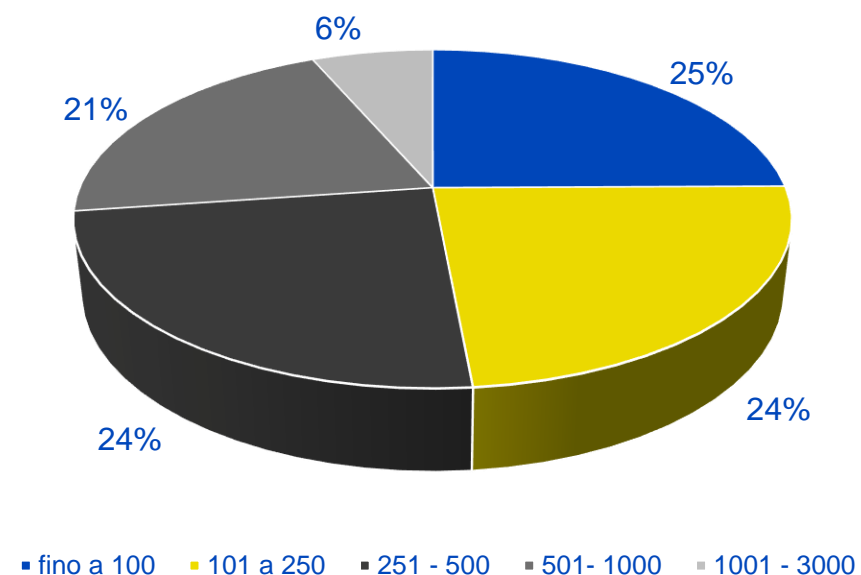
CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2023

ESITO RIMBORSI

Riguardo agli importi riconosciuti, dei 169 casi conciliati, nel primo scaglione (fino a 100 euro), se ne registrano 42, pari al 25%; nel secondo (fino a 250 euro), 40 (24%), nel terzo (fino a 500 euro), 41 (24%), nel quarto (fino a 1.000.00 euro) 35 (21%) e nel quinto (fino a 3.000,00 euro) 11 (6%).

Scaglioni Importi	N°
fino a 100	42
101 a 250	40
251 - 500	41
501- 1000	35
1001 - 3000	11
Totale	169

Esito Rimborsi



Posteitaliane