

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

BANCOPOSTA

RELAZIONE DATI 2018

La procedura di conciliazione BancoPosta è stata avviata il 1° aprile 2006, per controversie riguardanti i titolari di Conto Corrente Bancoposta per reclami relativi alle Condizioni Economiche riportate nel “Documento di Sintesi del Conto Corrente BancoPosta (solo persone fisiche).

Dal 2006 al 2018 sono state apportate alcune modifiche alla procedura:

- 1. Nel 2015, a seguito dell'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. Inoltre, viene introdotta l'ammissibilità anche per la Carta Postepay (solo per Disconoscimento di operazioni).
- 2. A seguito della costituzione della società Postepay Spa (1 ottobre 2018)**, specializzata in ambito pagamenti, mobile e digital, si valuta necessario scorporare il Regolamento di conciliazione, per ottenere due ambiti distinti e separati: Conto BancoPosta e Carta Postepay. Inoltre, in merito alla carta Postepay, la procedura fa riferimento a reclami relativi alle Condizioni Economiche riportate nel foglio informativo della Carta Postepay e non più al solo disconoscimento di operazioni.

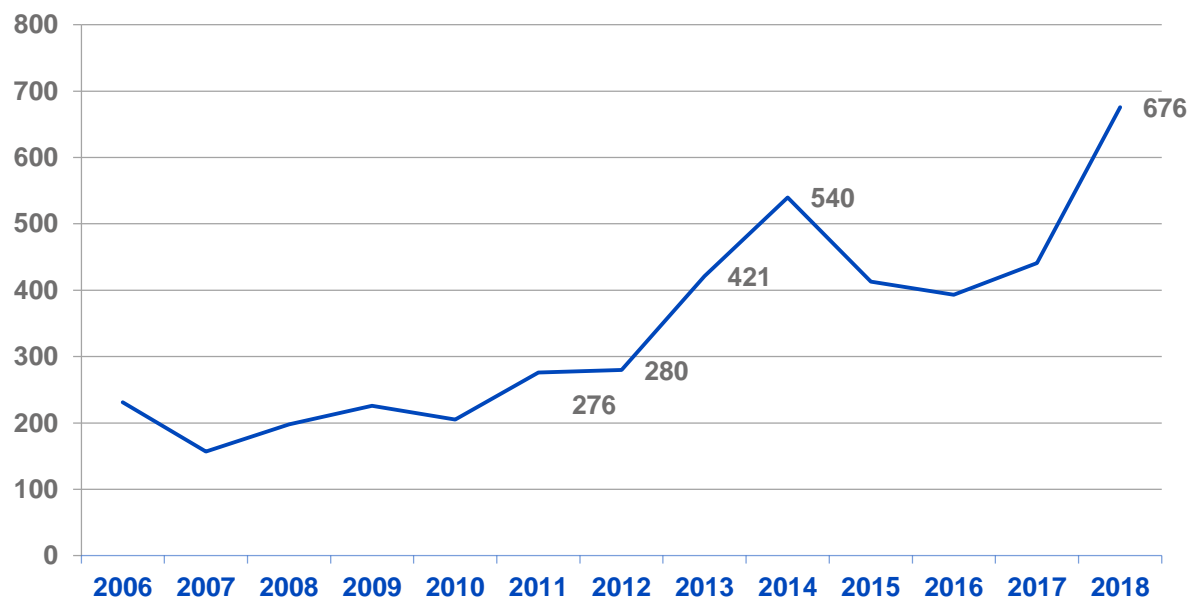
CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

ANALISI PRELIMINARE

Complessivamente dall'avvio della procedura al 31/12/2018, sono state registrate 4557 domande, di cui:

➤	Ammissibili	2466
➤	Inammissibili	1777
➤	Annullate	294
➤	In attesa	20

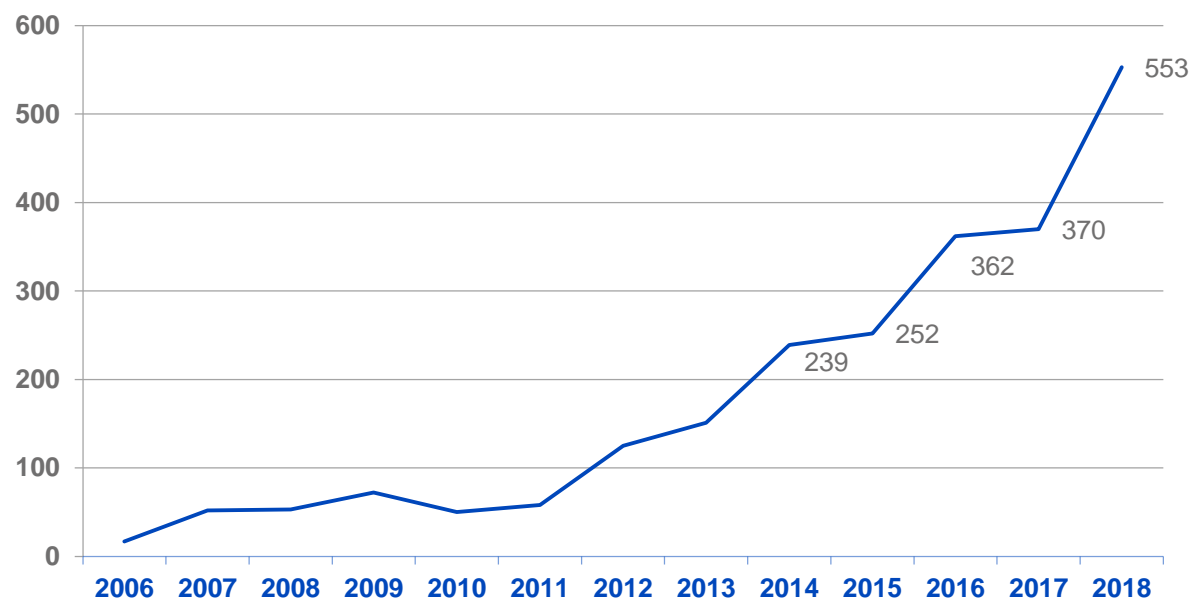
Il dato più rilevante si è registrato dal 2011 al 2014 con un valore medio di circa 404 casi ricevuti:



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

ANALISI PRELIMINARE

Dall'analisi del totale delle **domande discusse** frazionato per anno, si registra un aumento crescente con dati rilevanti dal 2014 al 2017, nei confronti del 2017 sono state discusse il 50% in più di domande.



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

ANALISI PRELIMINARE

Nel 2018 le **domande pervenute sono state 676** con un incremento rispetto allo scorso anno del 53%, rimangono in attesa solo 20 conciliazioni.

In base alla procedibilità delle 676 pervenute nel 2018 abbiamo ritenuto:

- **Ammissibili** 580
- **Inammissibili** 64
- **Annullate** 12
- **In attesa** 20 (in verifica assistenza presso Assistenza Clienti di Bancoposta)

I casi esaminati e risolti dalla Commissione di conciliazione, prendendo in considerazione anche quelli dello scorso anno, sono stati complessivamente 636, di cui 548 riferiti al 2018 e 88 agli anni precedenti.

Al 31/12/2018 rimanevano in attesa di risoluzione solo 20 conciliazioni.

- **Ammissibili/Discusse** 553
- **Inammissibili** 71
- **Annullate** 12
- **In Attesa** 128 (108 in fase della discussione della Commissione e 20 in verifica presso Assistenza Clienti di Bancoposta).

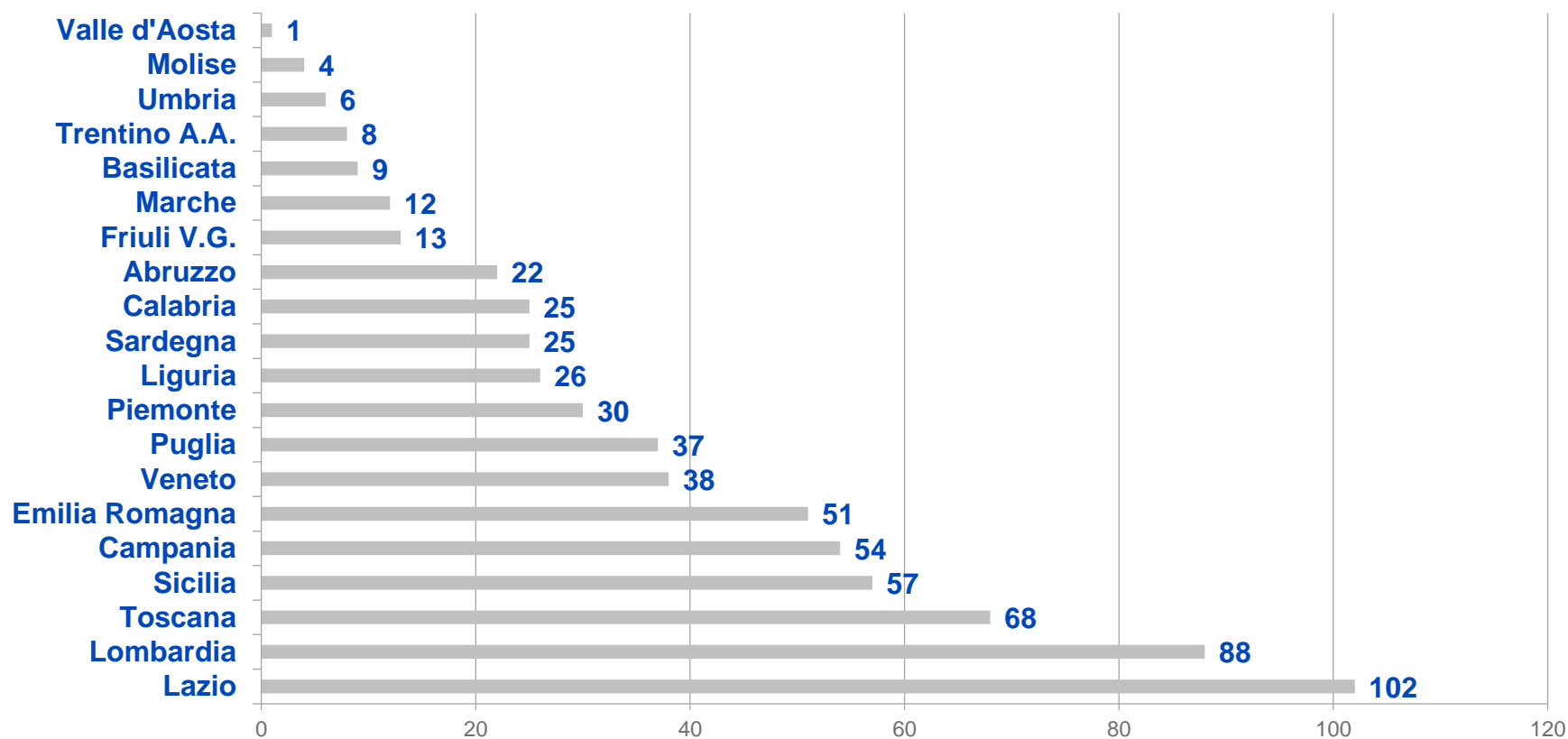
- ➔ **In relazione all'esito della discussione**, rispetto alle 553 domande discusse, nel 43% dei casi è stato raggiunto un accordo tra le parti, mentre il 57% ha avuto esito negativo. Confrontando il dato con il 2017, si evince un aumento consistente dei casi discussi di circa il 50%.
- ➔ **Prendendo in esame le 71 domande dichiarate inammissibili** rispetto al 2017, il dato è rimasto invariato, mentre per le **domande annullate** si evince un aumento del 71%, sono state tutte relative alle pervenute del 2018.
- ➔ **Il tempo medio** della risoluzione delle controversie è stato di circa 86 gg, nel 2017 erano stati circa 114 gg. Un miglioramento di circa il 25%.
- ➔ **La regione in cui i consumatori hanno richiesto maggiormente la procedura di conciliazione BancoPosta** è stata il Lazio, seguita da Lombardia, Toscana e Sicilia.
- ➔ **Con riferimento alla quantificazione degli importi** riconosciuti a seguito di accordo, i rimborsi effettuati nel 2018 sono pari a € 48.893,99.
- ➔ **Per quanto riguarda, infine, il dato relativo alle Associazioni**, la tendenza è allineata ai dati dello scorso anno. Sono risultate nelle prime posizioni le stesse associazioni del 2017: Adiconsum, Federconsumatori, Codacons e Altroconsumo, con posizionamenti leggermente diversi.

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

PERVENUTE 2018- REGIONI

Nel 2018 sono pervenute 676 domande (il 29% proveniente da Associazione, il 71% assegnate con il criterio turnario).

In base alla **provenienza delle Regioni**, quelle in cui i consumatori hanno presentato più domande di conciliazione sono il Lazio seguito da Lombardia Toscana e Sicilia.

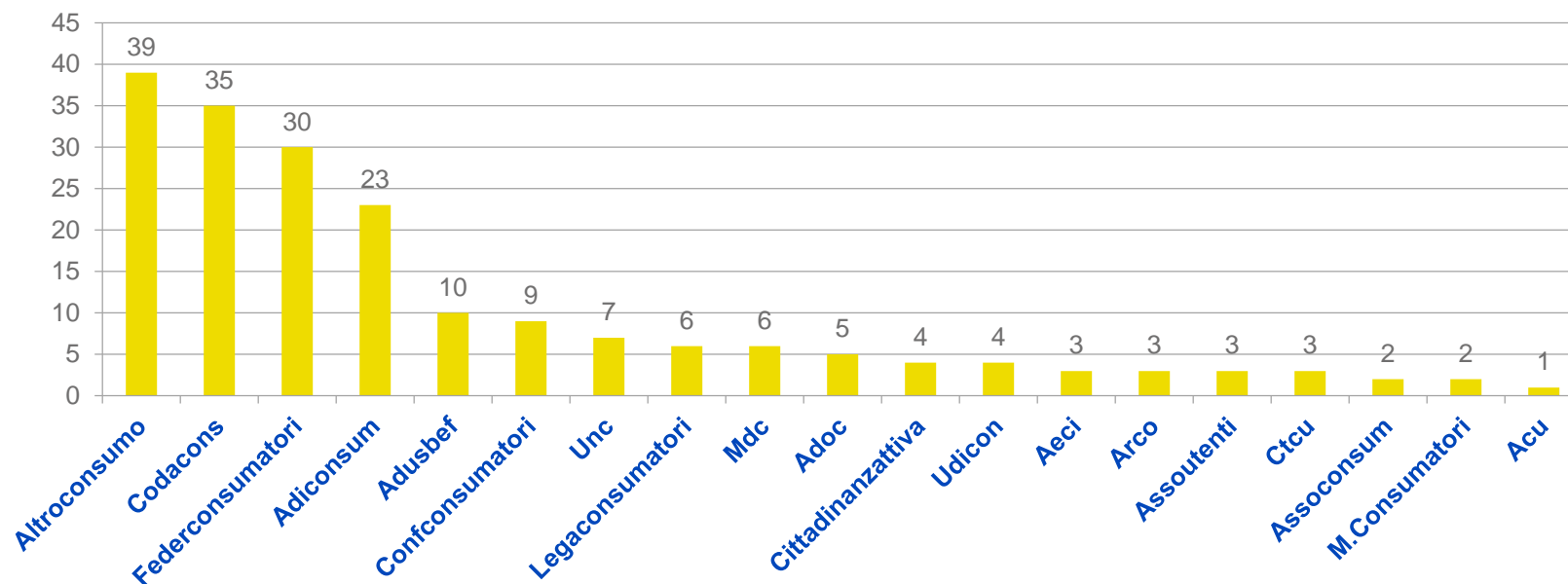


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

PERVENUTE 2018- ASSOCIAZIONI

In base alla **provenienza delle domande da parte delle Associazioni** (196), Altroconsumo è stata l'Associazione che ha presentato il numero maggiore di domande con la percentuale del 20% seguita da Codacons (18%) Federconsumatori (15%) e Adiconsum (12%).

Provenienza Associazione

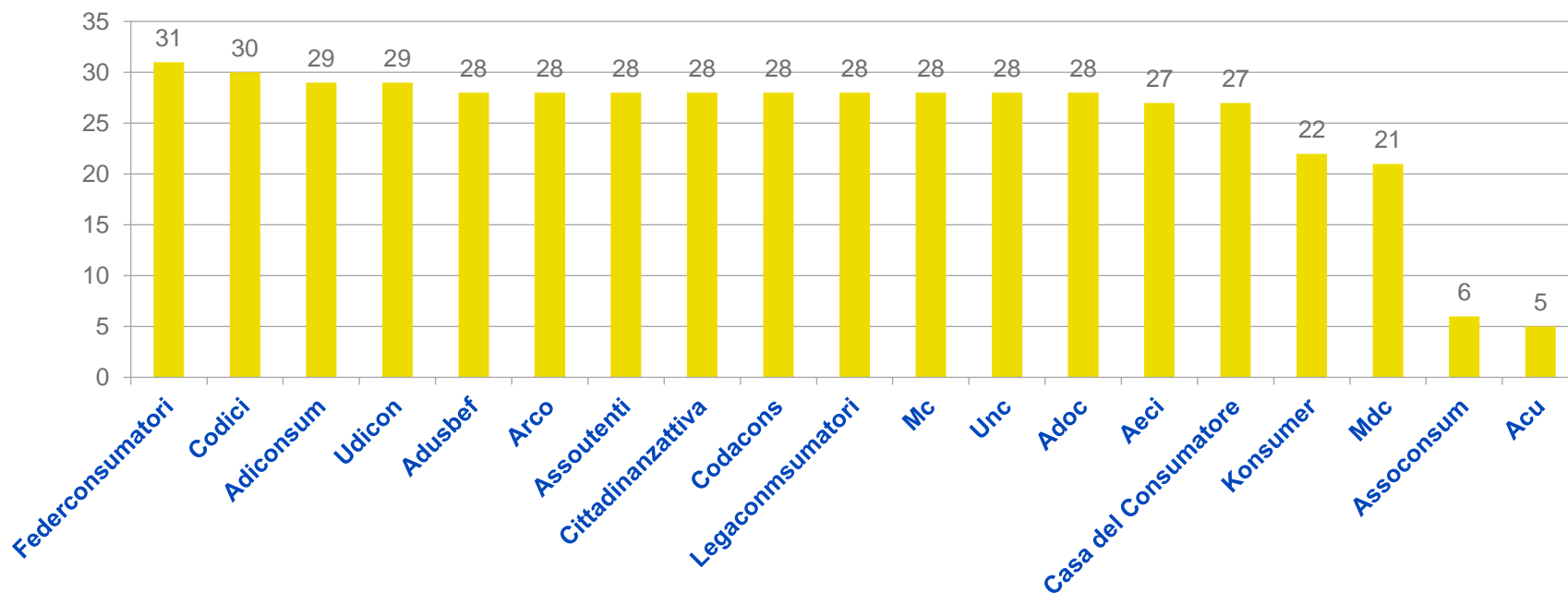


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

PERVENUTE 2018- ASSEGNATE ALLE ASSOCIAZIONI

In base alle **assegnate alle Associazioni** secondo il criterio turnario i numeri sono abbastanza allineati.

Associazione Assegnata



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

PERVENUTE 2018- VALUTAZIONE PROCEDIBILITÀ

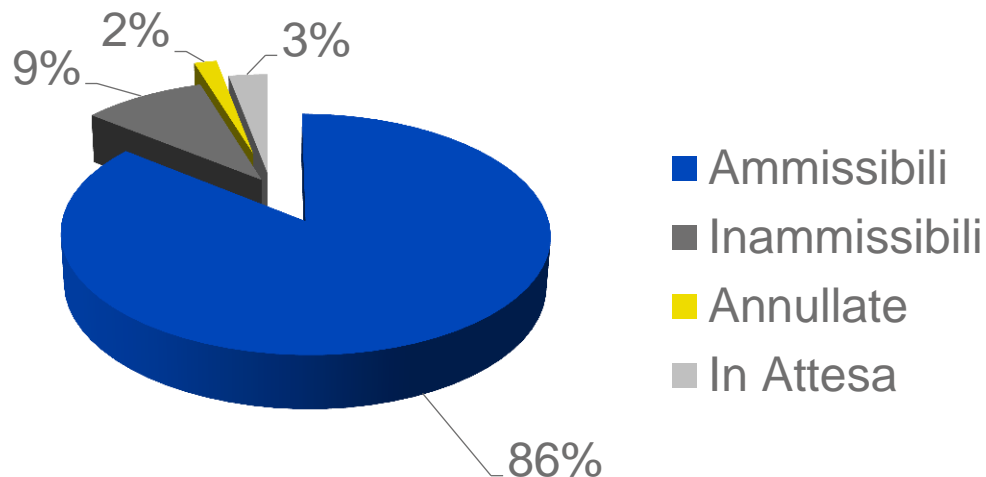
Sono rese ammissibili le domande che hanno ad oggetto il conto Bancoposta (sezioni documento di sintesi); assegni; carta Postepay; carta Postamat.

Nel 2018 le 676 domande hanno riguardato:

- **C/BancoPosta** – disconoscimento operazioni /spese e commissioni
- **Assegni** - problematiche relative ai termini di disponibilità/scoperto/falsificazione.
- **Postamat** – disconoscimento operazioni /Anomalia Atm
- **Postepay** – disconoscimento operazioni .

Al 31/12/2018, l'86% (580) è stato valutato ammissibile alla procedura, il 9% non ammissibile, il 2% annullato. Rimaneva in attesa solo il 3%.

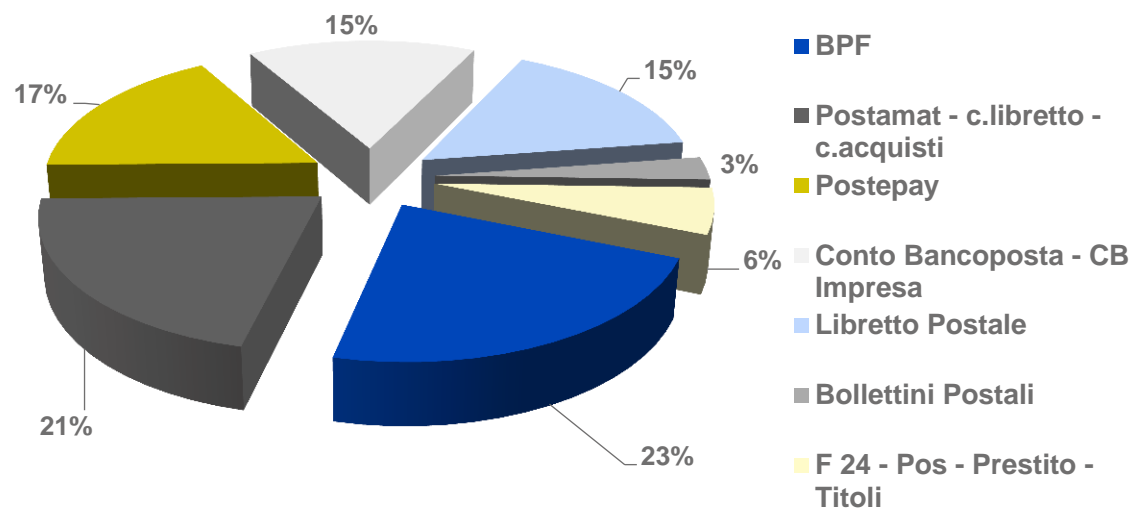
Domande	N
Ammissibili	580
Inammissibili	64
Annullate	12
In Attesa	20
TOTALE	676



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

PERVENUTE 2018- DOMANDE INAMMISSIBILI E ANNULLATE

- Analizzando l'oggetto delle **71 domande ritenute inammissibili**, le percentuali più alte hanno riguardato i Buoni Fruttiferi Postali con un 23% seguiti dalla Carta Postamat e Libretto con un 21% e infine, i Libretti Postali con un 17%.

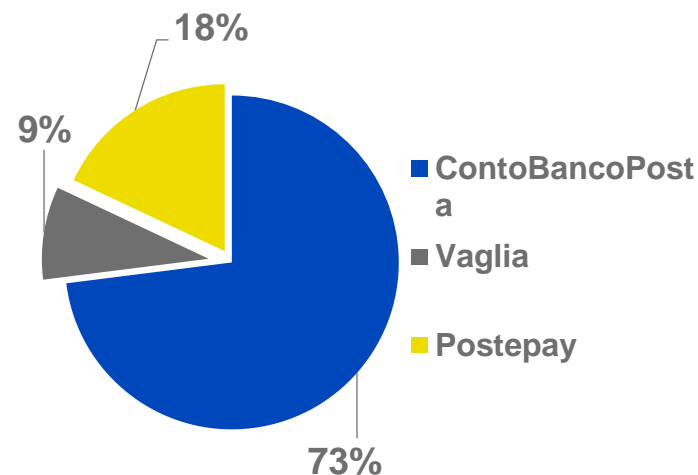


Prodotti	N
BPF	16
carta postamat - carta libretto - carta acquisti	15
Postepay	12
Conto Bancoposta - CB Impresa	11
Libretto postale	11
Bollettini Postali	2
F 24 - Pos - Prestito - Titoli	4
Totale	71

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

Le domande annullate nel 2018 sono state 12.

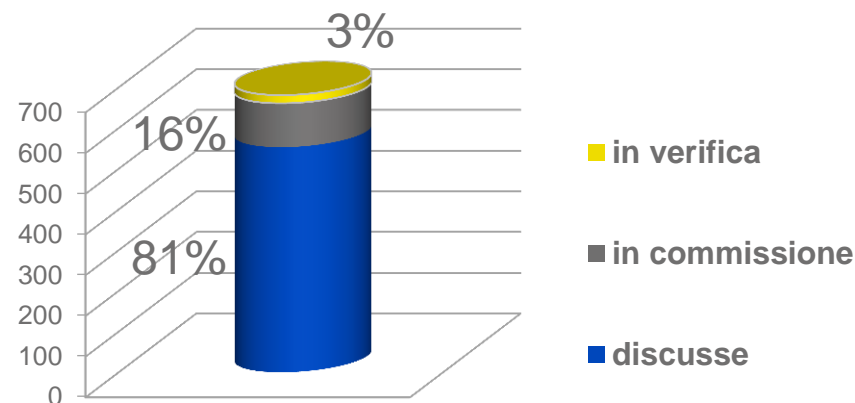
I disservizi risolti in fase di reclamo sono stati relativi a disconoscimento operazioni e richieste di chargeback.



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

PERVENUTE 2018- DOMANDE AMMISSIBILI ED ESITO

- Delle **580 domande valutate ammissibili** dalla Commissione nel 2018, l' **81% (553)** è stato discusso. Rimane in attesa di discussione il **19%** (108 in fase di discussione Commissione, 20 in verifica Assistenza Clienti Bancoposta).

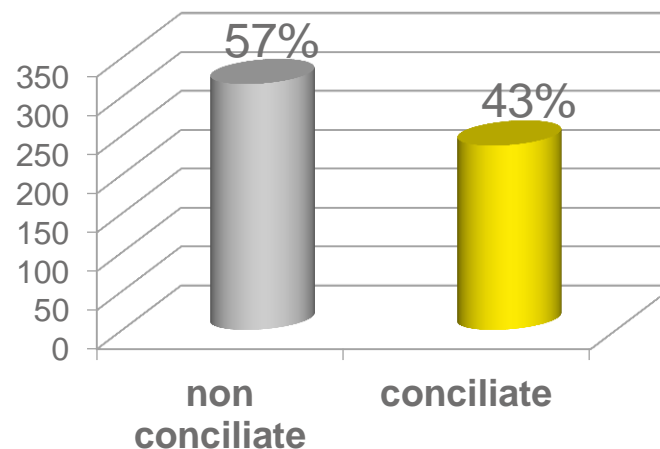


Esito Discussione

Complessivamente le domande discusse nel 2018 sono state 553. **Relativamente all'esito della discussione il 43% (237) è stato chiuso positivamente, il restante 57% (316), con mancato accordo.**

Analizzando nel dettaglio i casi di mancato accordo, il 96% (304) si è verificato per assenza di elementi idonei per raggiungere l'accordo, solo il 4%(12) per mancata accettazione della proposta. **Tutti avevano come oggetto il disconoscimento di operazioni con protocollo 3D Secure.**

Per i casi conciliati l'oggetto delle controversie ha riguardato: anomalie Atm, assegni, C/BancoPosta, Carta Postepay

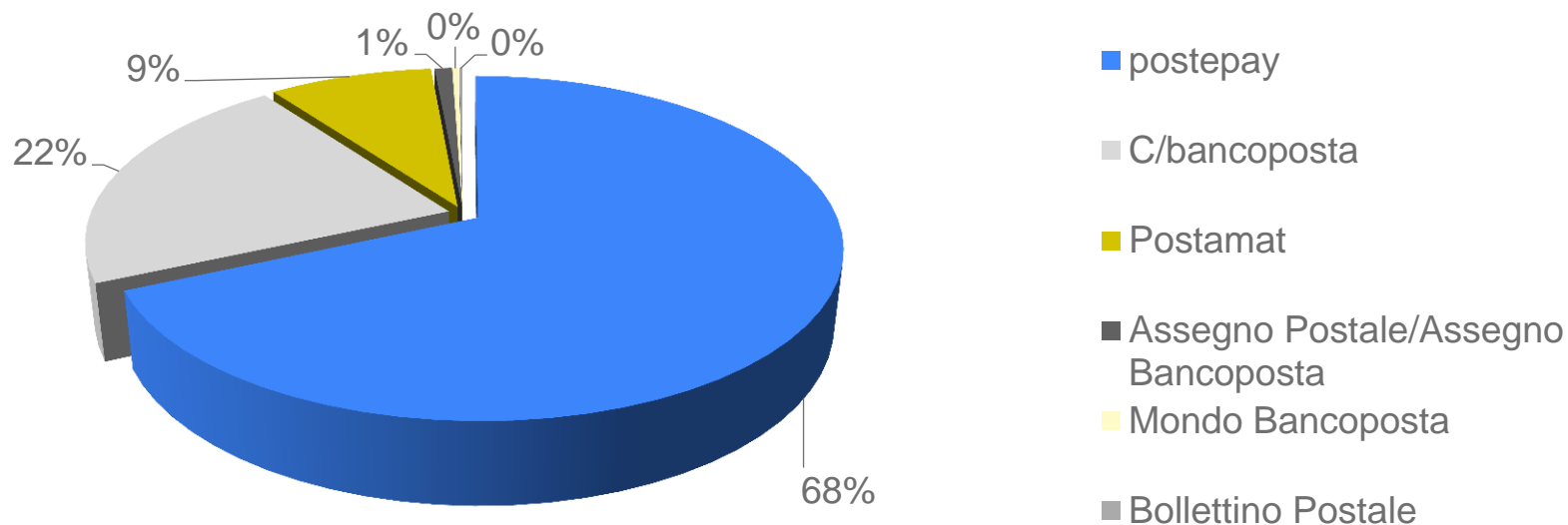


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

PERVENUTE 2018- OGGETTO DOMANDE DISCUSSE

- Delle 553 domande discusse le percentuali più rilevanti riguardano la **Postepay con il 68%**, il **Conto BancoPosta con un 22%**, e la **Postamat con un 9%**.

Prodotto	N
Postepay	378
C/Bancoposta	119
Postamat	48
Assegno Postale/Assegno Bancario	5
Bollettino Postale	1
Mondo BancoPosta	2
Totale	553

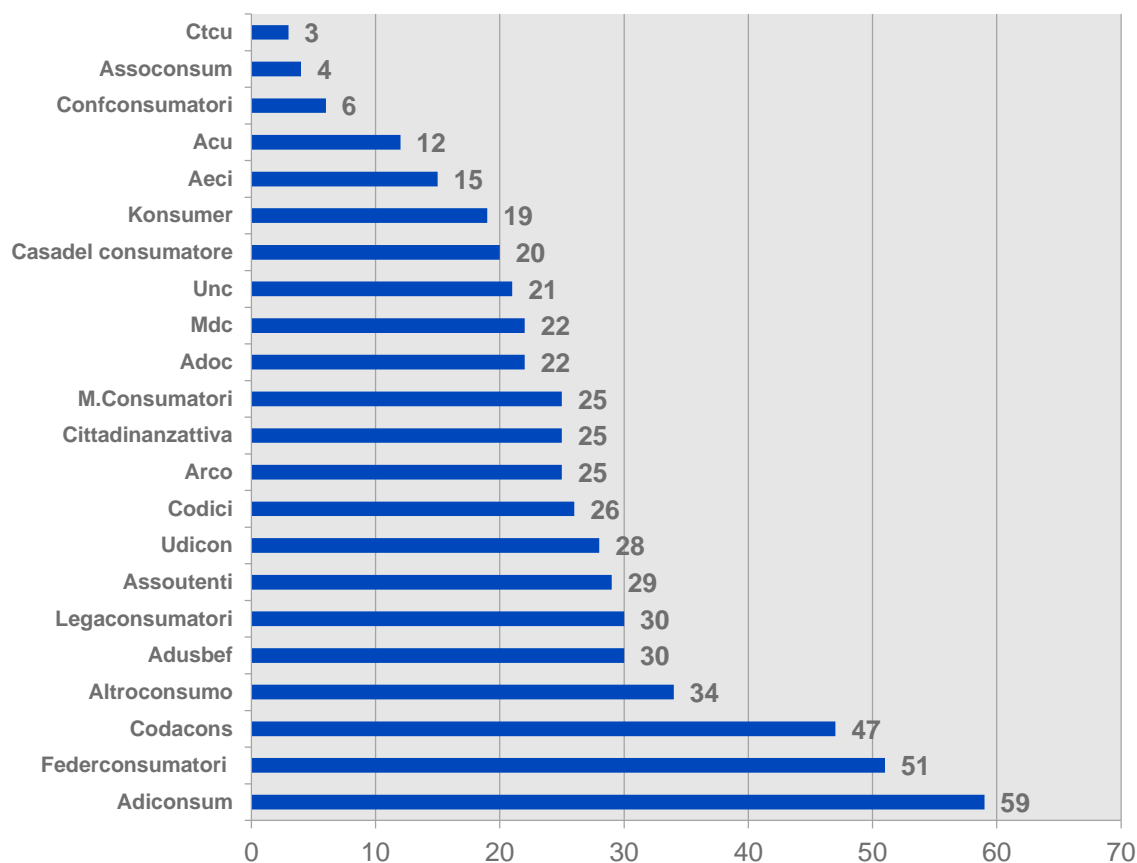


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

DISCUSSE ASSOCIAZIONE/ASSEGNATE

Delle 553 domande discusse, 396 sono state assegnate con il criterio turnario, Per le restanti 157 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore. Adiconsum è risultata l'Associazione che ha discusso più casi con la percentuale dell'11% seguita da Federconsumatori (9%), Codacons (8%) Altroconsumo (6%).

Discusse	Associazione	Assegnata	Totale
Adiconsum	25	34	59
Federconsumatori	23	28	51
Codacons	24	23	47
Altroconsumo	34		34
Adusbef	8	22	30
Legaconsumatori	8	22	30
Assoutenti	2	27	29
Udicon		28	28
Codici		26	26
Arco	2	23	25
Cittadinanzattiva	1	24	25
M.Consumatori	3	22	25
Adoc	6	16	22
Mdc	3	19	22
Unc	4	17	21
Casa del cons.re	1	19	20
Konsumer		19	19
Aeci	2	13	15
Acu	1	11	12
Confconsumatori	6		6
Assoconsum	1	3	4
Ctcu	3		3
Totale	157	396	553

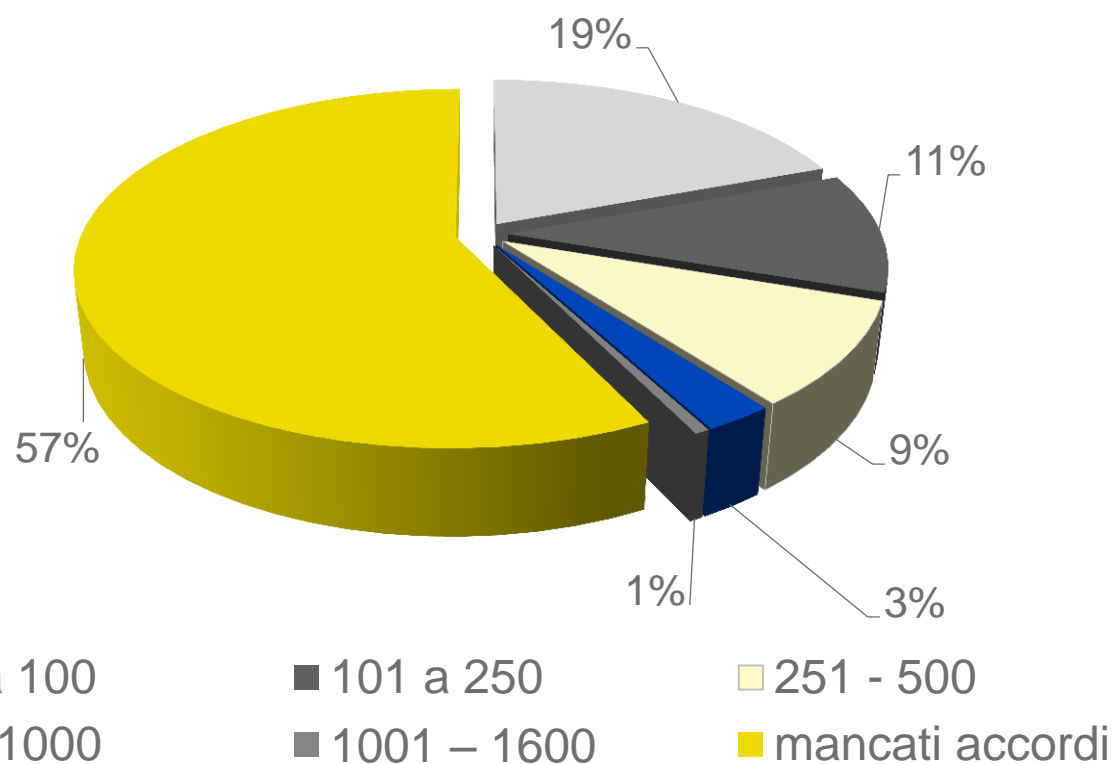


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

ESITO RIMBORSI

Riguardo agli **importi riconosciuti**, dei 237 casi conciliati il la percentuale del primo scaglione (fino a 100 euro) è il dato più interessante con il 19% ,seguito dal secondo (fino a 250 euro) con l' 11% e infine, il terzo scaglione (fino a 500 euro) con la percentuale del 10%.

Scaglioni Importi	N
fino a 100	107
101 a 250	60
251 - 500	52
501- 1000	14
1001 - 1600	3
mancati accordi	317
Totale	553



Posteitaliane

