

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

BANCOPOSTA

RELAZIONE DATI 2019

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 (1ottobre 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 31/12/2019, sono state registrate 3530 domande.

Nel 2019 le domande pervenute sono state 279, con un incremento (232) del 20% rispetto al 2018, di cui:

➤ Ammissibili	193
➤ Inammissibili	57
➤ Annullate	8
➤ In verifica	21

Delle 193 domande ritenute ammissibili l' 89% (172) risulta discusso, rimane in attesa un 11% (21). Prendendo in esame le 57 domande dichiarate inammissibili, i casi più ricorrenti hanno riguardato: i Buoni Fruttiferi Postali (28), il conto Bancoposta (16), la Carta Postamat e la carta libretto (8) e infine i Libretti Postali (5).

Quanto alle domande annullate (8), si considerano tali quelle per le quali il cliente, soddisfatto dalla soluzione del reclamo, rinuncia a proseguire in conciliazione.

Considerando tutte le domande discusse nel 2019, comprendendo anche quelle in attesa nel 2017/2018, il totale risulta pari a 214 domande di cui il 62% (133) ha trovato un accordo fra le parti mentre il 38% (81) ha avuto un esito negativo.

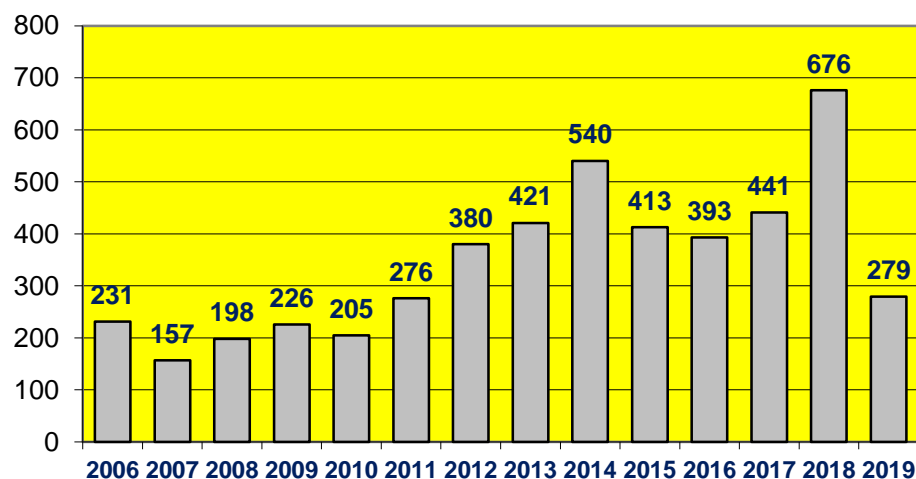
Con riferimento alla quantificazione degli importi riconosciuti a seguito di accordo, i rimborsi effettuati nel 2019 sono pari a circa € 32.000,00. Il tempo medio della risoluzione delle controversie è stato di circa 73 gg, con un miglioramento rispetto al 2018 (101gg) del 28% in meno.

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

DOMANDE PERVENUTE

Dall'avvio della procedura al 31 dicembre 2019 le domande ricevute sono state 4836.

Analizzando il dato per anno abbiamo:



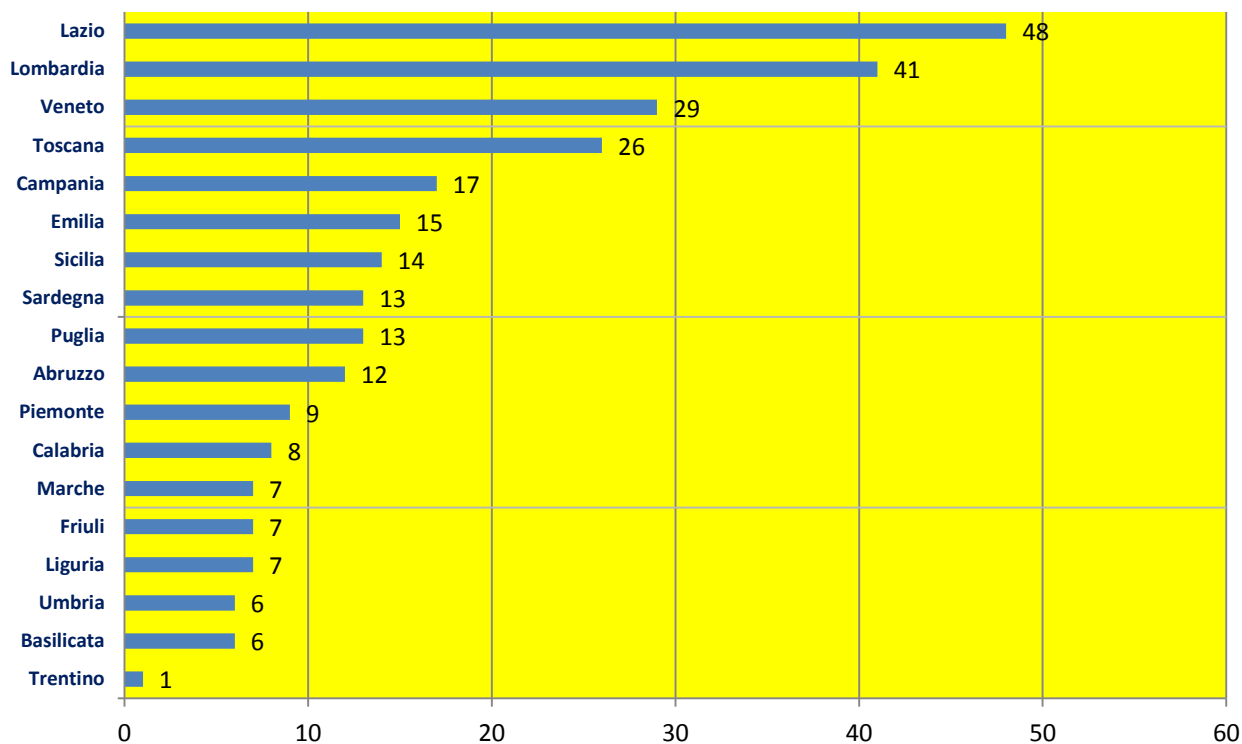
Occorre evidenziare che il dato relativo al 2019 fa riferimento alla sola procedura Conto BancoPosta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

SUDDIVISIONE REGIONALE

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

Regione	N.
Lazio	48
Lombardia	41
Veneto	29
Toscana	26
Campania	17
Emilia	15
Sicilia	14
Puglia	13
Sardegna	13
Abruzzo	12
Piemonte	9
Calabria	8
Liguria	7
Friuli	7
Marche	7
Basilicata	6
Umbria	6
Trentino	1
Totale	279



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE – DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

Delle 279 domande pervenute, 195 sono state assegnate secondo un criterio turnario, per le restanti 84 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

Assegnate	
Adusbef	18
Aeci	16
Assoconsum	16
Assoutenti	13
Cittadinanzattiva	13
Unc	13
Legaconsumatori	11
Codacons	11
M. Difesa del Cittadino	11
Adiconsum	10
Federconsumatori	9
Udicon	9
Codici	8
Casa del Consumatore	8
Konsumer	8
Movimento Consumatori	7
Arco	6
Adoc	6
Acu	2
Totale	195

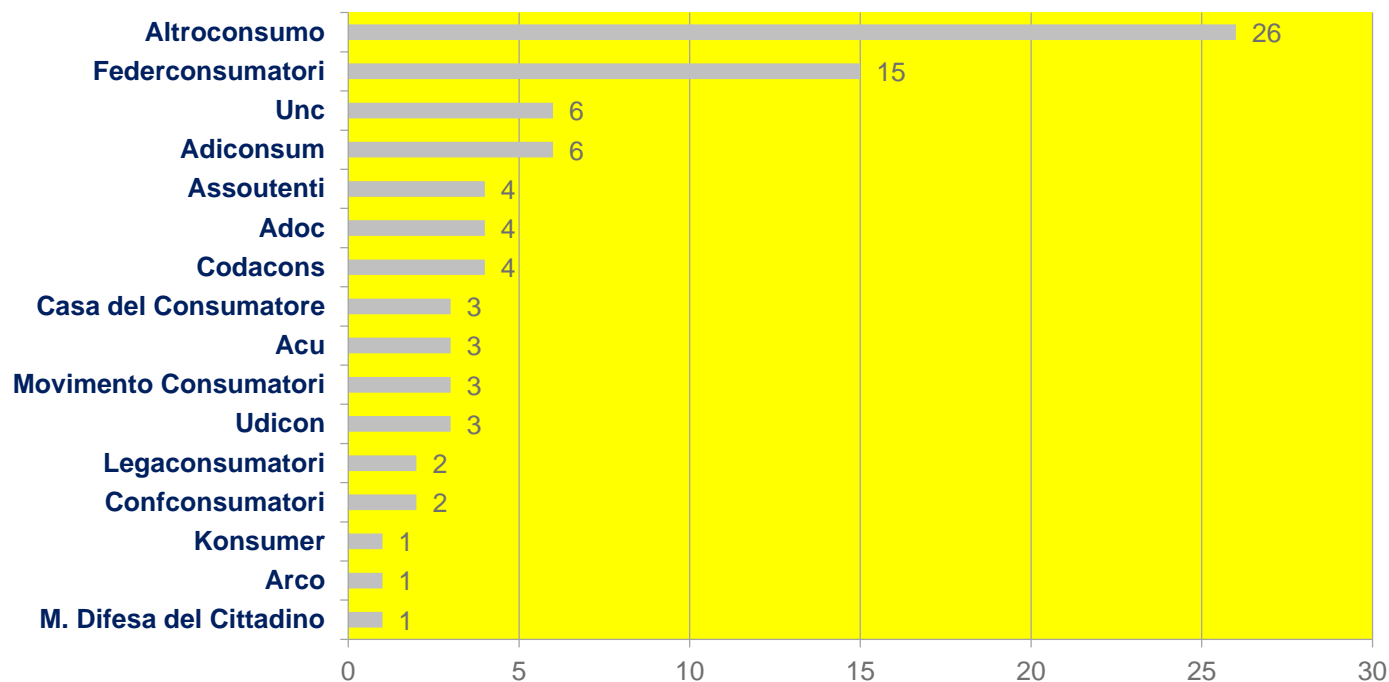
da Associazione	
Altroconsumo	26
Federconsumatori	15
Adiconsum	6
Unc	6
Codacons	4
Adoc	4
Assoutenti	4
Udicon	3
Movimento Consumatori	3
Acu	3
Casa del Consumatore	3
Confconsumatori	2
Legaconsumatori	2
M. Difesa del Cittadino	1
Arco	1
Konsumer	1
Totale	84

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

PROVENIENZA DELLE DOMANDE

Relativamente alla **provenienza delle domande dalle Associazioni** (84), Altroconsumo ha presentato il numero maggiore di domande, seguita da Federconsumatori, Unc e Adiconsum.

Provenienza Associazione

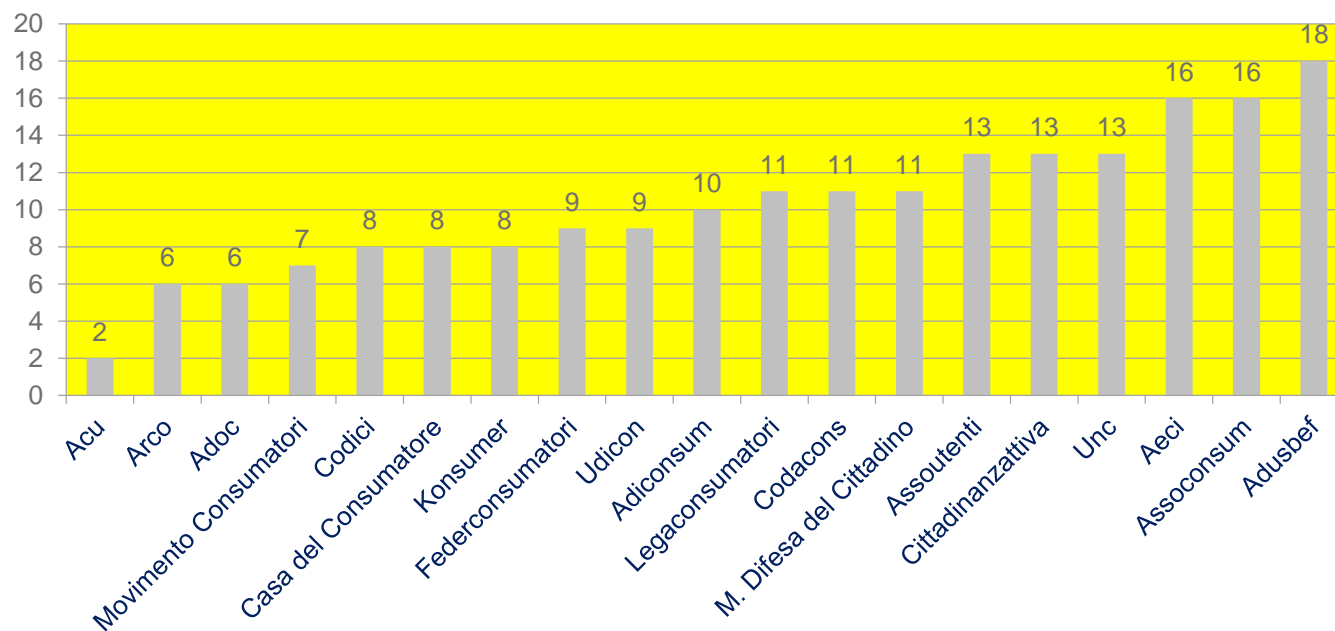


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

PROVENIENZA DELLE DOMANDE

In base alle **Associazioni assegnate**, (195) ricordiamo che il dato relativo al 2019 fa riferimento alla sola procedura ContoBancoposta, a seguito alla nominata costituzione della società Postepay a fine 2018.

Associazione Assegnata



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

VALUTAZIONE PROCEDIBILITA'

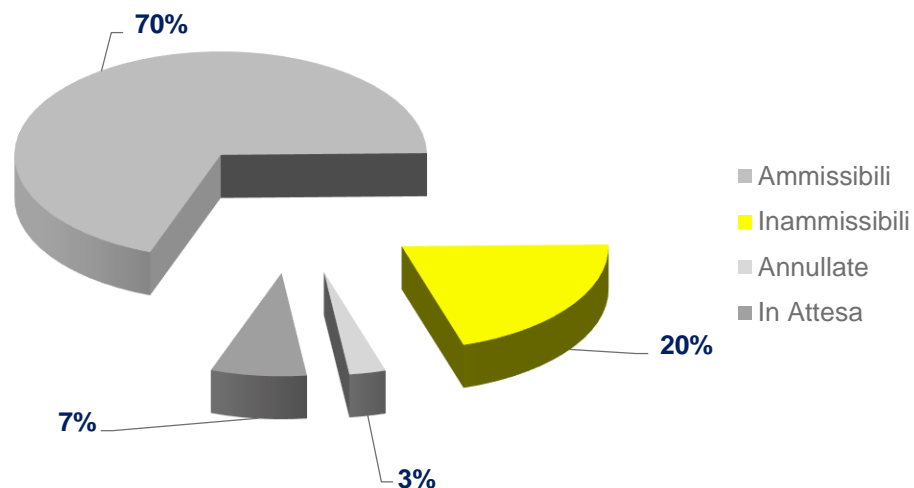
Sono rese ammissibili le domande che hanno ad oggetto il conto Bancoposta (sezioni documento di sintesi), assegni e carta Postamat.

Nel 2019 hanno riguardato:

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

Al 31/12/2019 il 70% (193) è stato valutato ammissibile alla procedura, il 20% non ammissibile (57), il 3% annullate (8) e in attesa il 7% (21).

Domande	Numero
Ammissibili	193
Inammissibili	57
Annullate	8
In Attesa	21
TOTALE	279

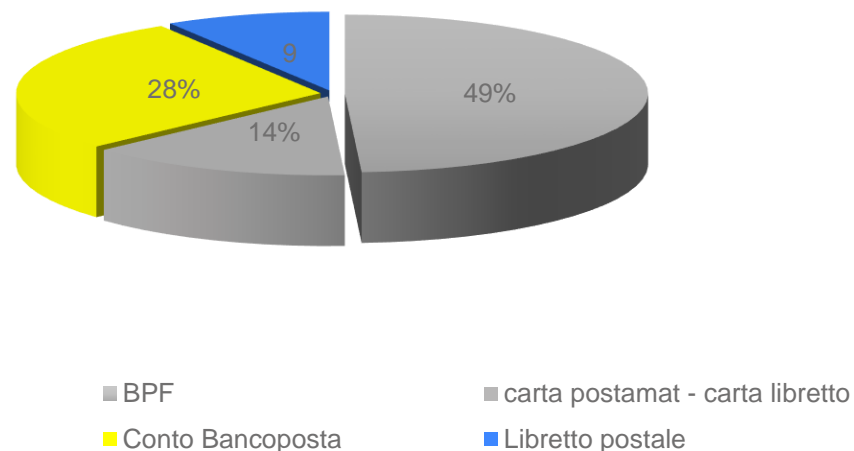


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

OGGETTO DOMANDE INAMMISSIBILI

Analizzando l'oggetto delle 57 domande ritenute inammissibili, le percentuali più alte hanno riguardato i Buoni Fruttiferi Postali con un 49% seguiti dal conto Bp 28%, dalla carta Postamat e Libretto con un 14% e infine, i Libretti Postali con un 9%.

Prodotti	Numero
BPF	28
carta postamat - carta libretto	8
Conto Bancoposta	16
Libretto postale	5
Totale	57

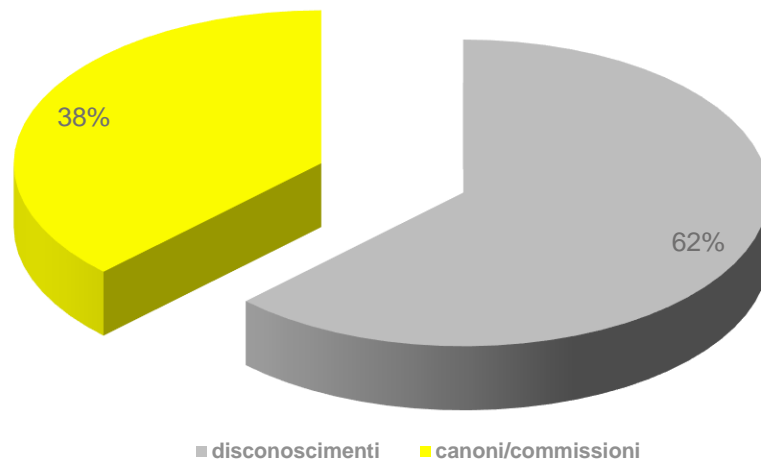


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

OGGETTO DOMANDE ANNULLATE

Si considerano annullate quelle domande per le quali i clienti, soddisfatti dalla soluzione del reclamo, rinunciano a proseguire in conciliazione; nel 2019 sono state annullate n. 8 domande.

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

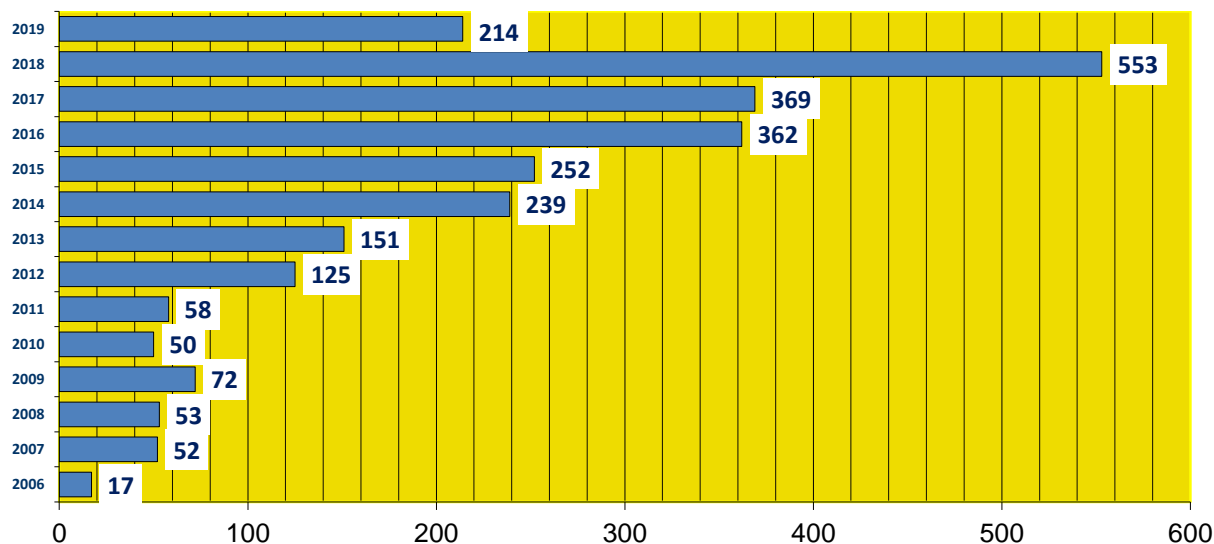


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

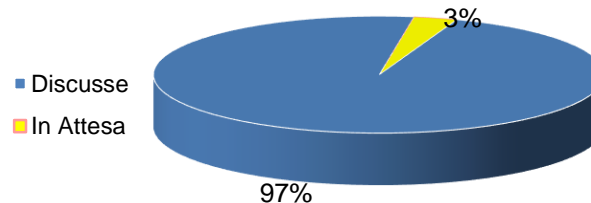
ANDAMENTO DOMANDE DISCUSSE

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 2019 sono state discusse n. 214 controversie riguardanti Bancoposta, il 22% in più rispetto allo scorso anno (175).

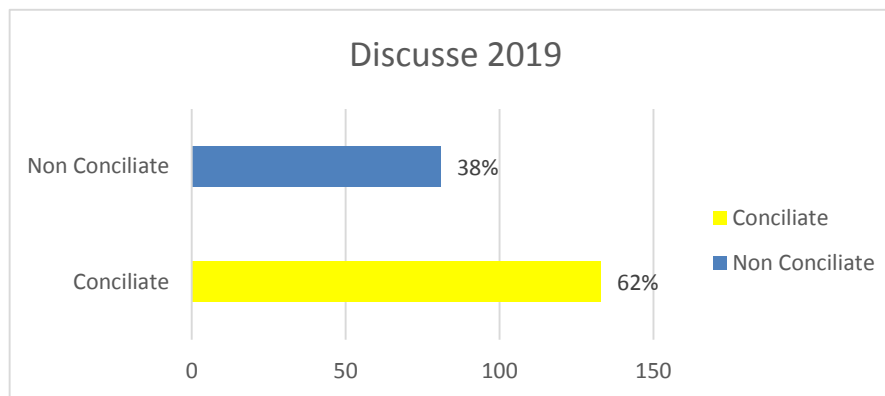
Si ricorda che il dato relativo al 2019 fa riferimento alla sola procedura ContoBancoposta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018



Delle 193 domande valutate dalla Commissione **ammissibili nel 2019**, 187 (97%) sono state discusse, ne rimangono 6 in discussione (3%).



Complessivamente le domande **discusse nel 2019** sono state 214 (27 sono da riferire agli anni precedenti). Relativamente all'esito della discussione il 62% (133) è stato chiuso positivamente il restante 38% (81) con mancato accordo.



Analizzando nel dettaglio i casi di mancato accordo il 91% (74) si è verificato per assenza di elementi idonei per raggiungere l'accordo, solo il 9% (7) 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:

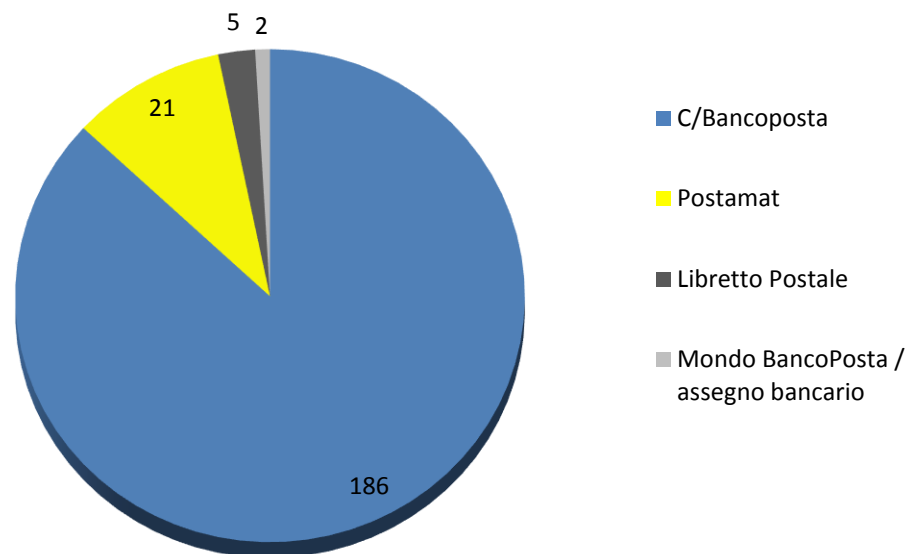
- anomalie Atm, per le quali non vengono erogate le banconote.
- assegni, casi di ritardo disponibilità importo facciale del titolo, o errori di girata
- C/Bancoposta, chiusura conto in ritardo, estratti conto non recapitati, disconoscimenti di operazioni fuori dal protocollo sicuro.

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

OGGETTO DOMANDE DISCUSSE

Delle 214 domande discusse le percentuali più rilevanti riguardano il c/bancoposta con l'87% e la Postamat con un 10%.

Prodotto	N°
C/Bancoposta	186
Postamat	21
Libretto Postale	5
Mondo BancoPosta/assegno bancario	2
Totale	214

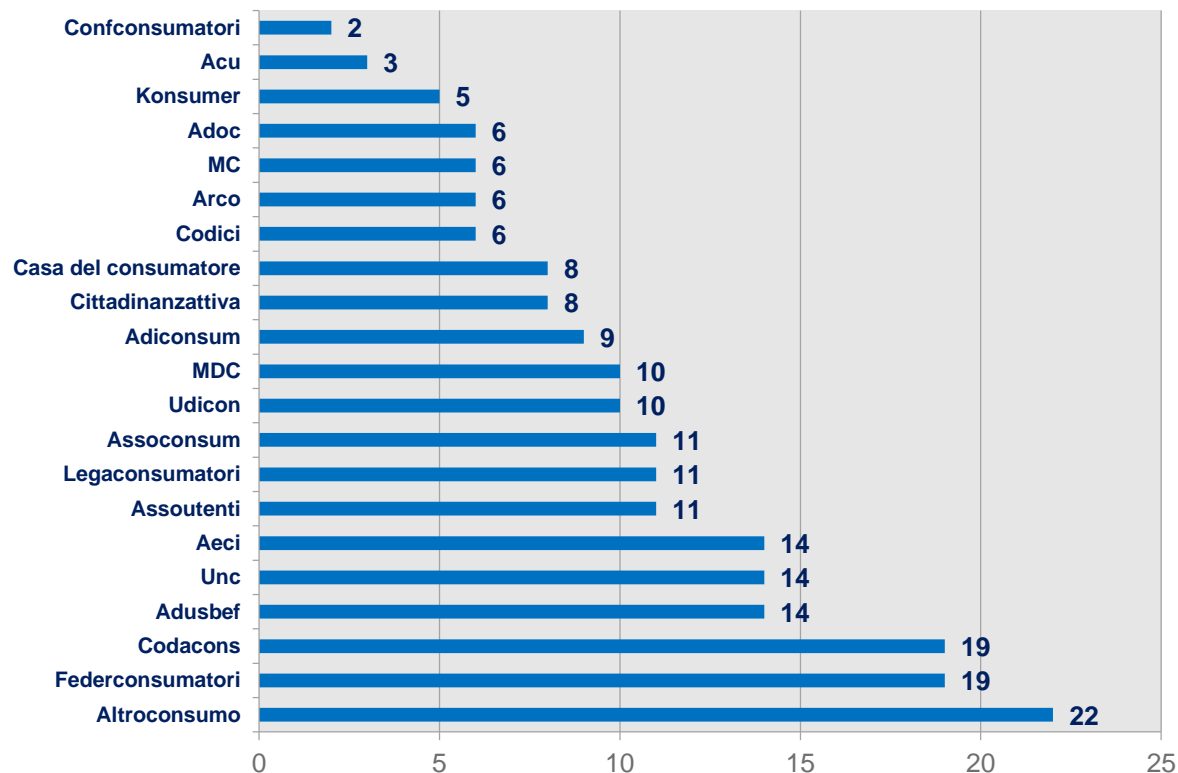


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

Per quanto riguarda, infine, il dato relativo alle Associazioni, quella che ha discusso più casi è Altroconsumo, seguita da Codacons e Federconsumatori, Aeci, Unc e Adusbef.

Associazioni	N°
Altroconsumo	22
Federconsumatori	19
Codacons	19
Adusbef	14
Unc	14
Aeci	14
Assoutenti	11
Legaconsumatori	11
Assoconsum	11
Udicon	10
MDC	10
Adiconsum	9
Cittadinanzattiva	8
Casa del consumatore	8
Codici	6
Arco	6
MC	6
Adoc	6
Konsumer	5
Acu	3
Confconsumatori	2
Totale	214



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

DISCUSSE ASSOCIAZIONE/ASSEGNATE

Discusse	da Associazione	Assegnata	Totale
Adiconsum	4	5	9
Federconsumatori	12	7	19
Udicon	2	8	10
Assoutenti	3	8	11
Codici		6	6
Cittadinanzattiva		8	8
Arco	1	5	6
Codacons	7	12	19
Adusbef		14	14
Legaconsumatori	2	9	11
MC	1	5	6
Casa del consumatore	3	5	8
MDC	1	9	10
Unc	4	10	14
Adoc	3	3	6
Aeci		14	14
Acu	2	1	3
Assoconsum		11	11
Altroconsumo	22		22
Confconsumatori	2		2
Ctcu			
Konsumer		5	5
Totale	69	145	214

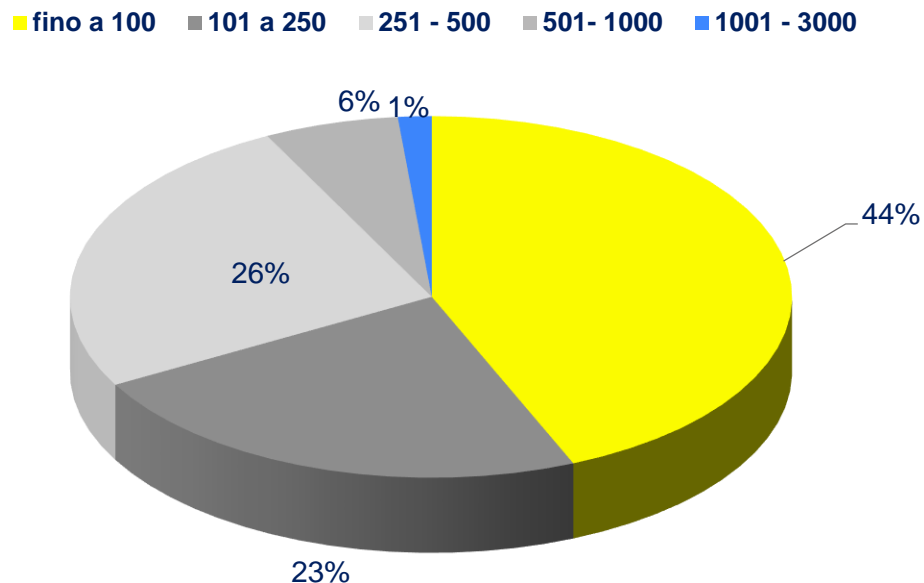
Si ricorda che i dati relativi al 2019 fanno riferimento alla sola procedura ContoBancoposta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

ESITO RIMBORSI

Riguardo agli importi riconosciuti, dei 133 casi conciliati, nel primo scaglione (fino a 100 euro), se ne registrano 58, pari al 44%, nel secondo (fino a 250 euro), 31 (23%) e nel terzo (fino a 500 euro), 34 (26%).

Scaglioni importi	N°
fino a 100	58
101 a 250	31
251 - 500	34
501- 1000	8
1001 - 3000	2
Totale	133



Posteitaliane

