

# 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.

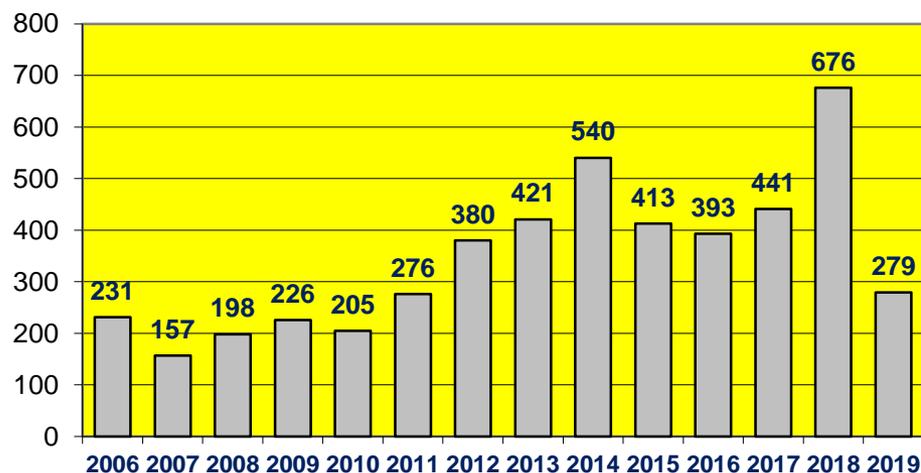
Con riferimento alla quantificazione degli importi riconosciuti a seguito di accordo, i rimborsi effettuati nel 2019 sono pari a circa € 32.000,00. Il tempo medio della risoluzione delle controversie è stato di circa 73 gg, con un miglioramento rispetto al 2018 (101gg) del 28% in meno.

# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

## DOMANDE PERVENUTE

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

Analizzando il dato per anno abbiamo:



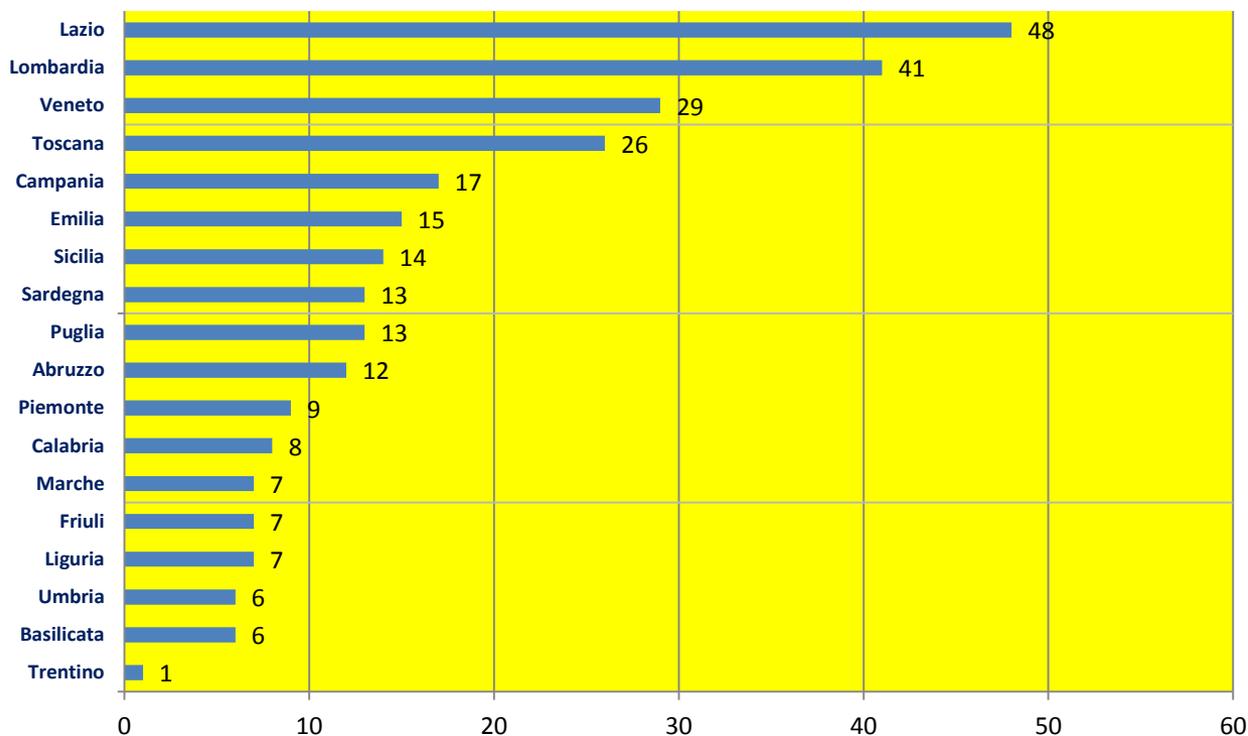
Occorre evidenziare che il dato relativo al 2019 fa riferimento alla sola procedura Conto BancoPosta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018

# 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
<b>Totale</b>	<b>279</b>



# 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
<b>Totale</b>	<b>195</b>

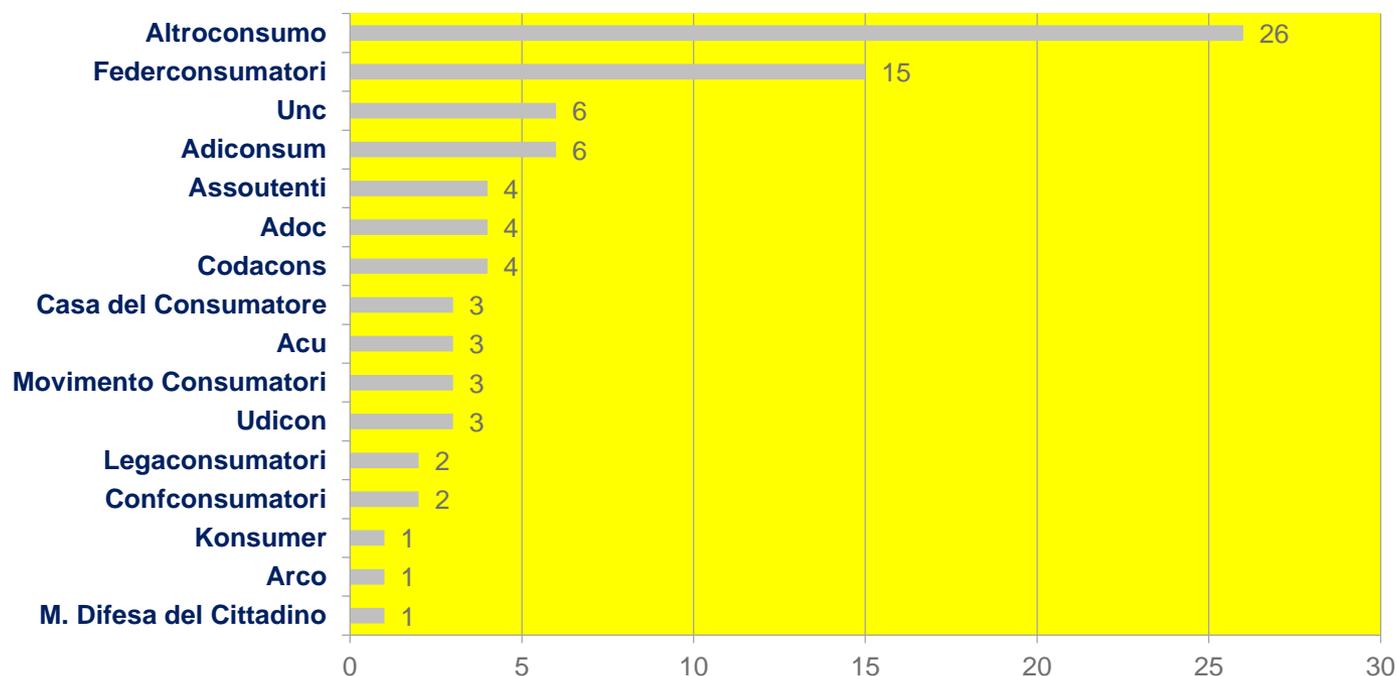
da Associazione	
Altroconsumo	26
Federconsumatori	15
Adiconsum	6
Unc	6
Codacons	4
Adoc	4
Assoutenti	4
Udicon	3
Movimento Consumatori	3
Acu	3
Casa del Consumatore	3
Confconsumatori	2
Legaconsumatori	2
M. Difesa del Cittadino	1
Arco	1
Konsumer	1
<b>Totale</b>	<b>84</b>

# 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

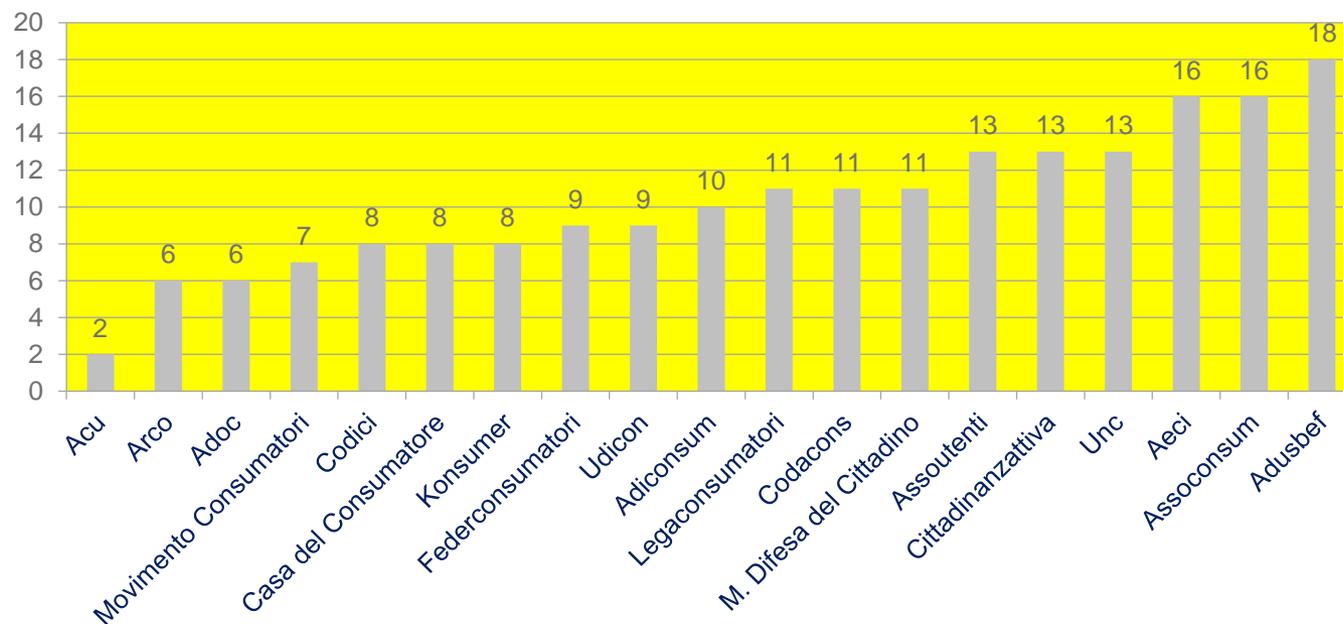


# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

## 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'

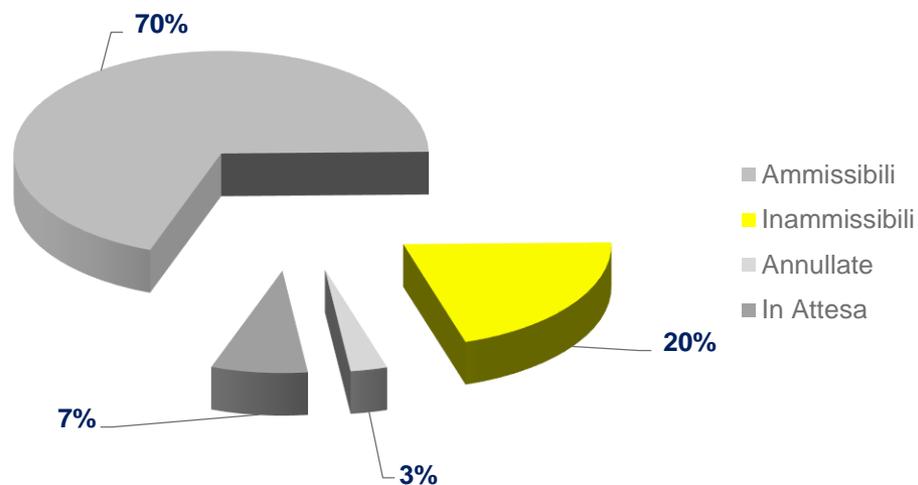
Sono rese ammissibili le domande che hanno ad oggetto il conto Bancoposta (sezioni documento di sintesi), assegni e carta Postamat.

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

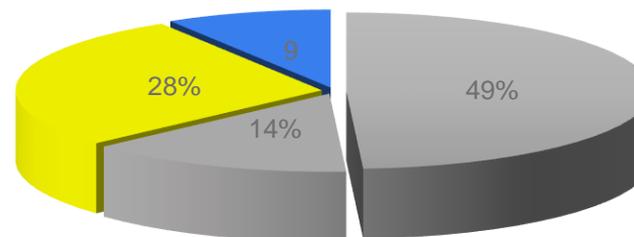


# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

## 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

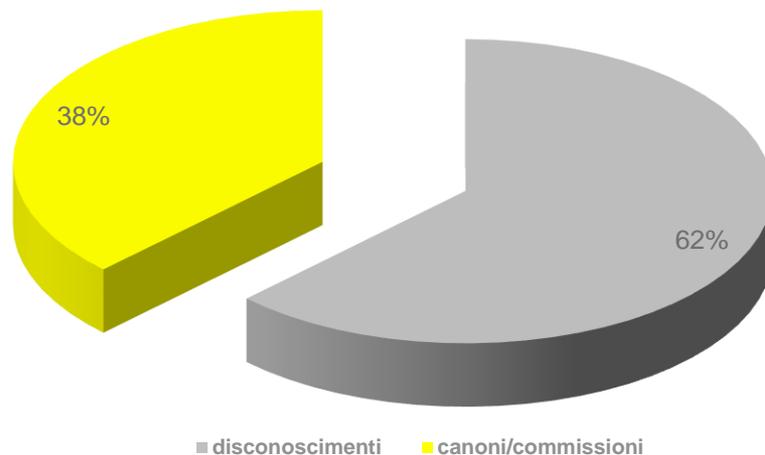


# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

## 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.

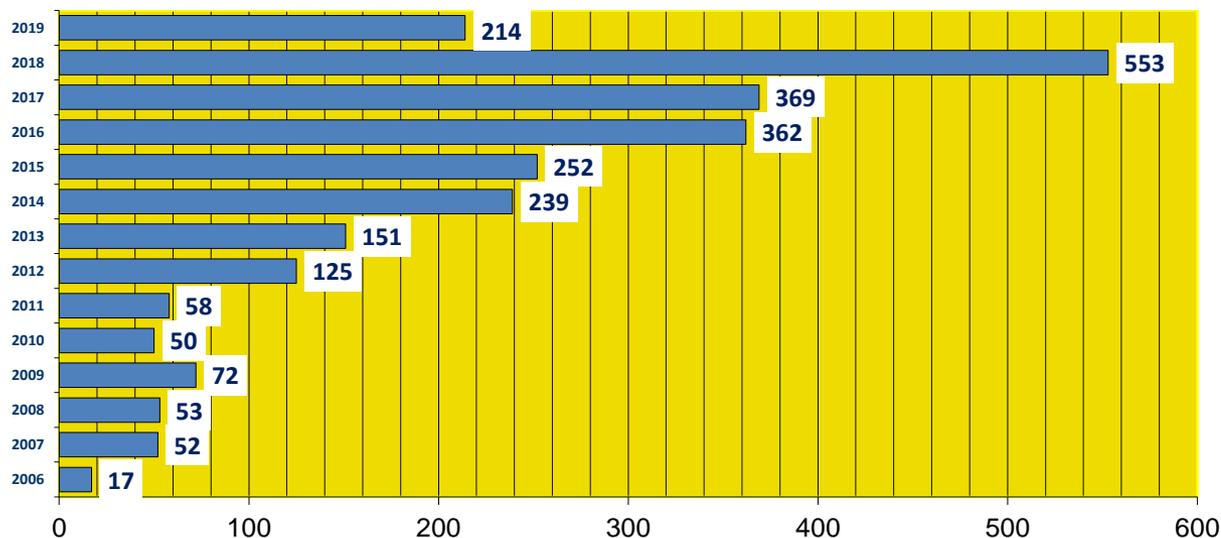


# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

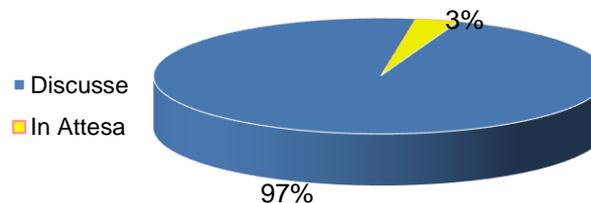
## ANDAMENTO DOMANDE DISCUSSE

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).

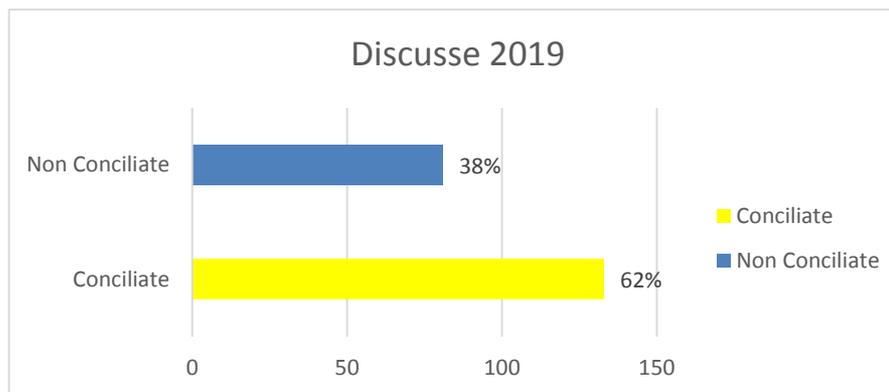
Si ricorda che il dato relativo al 2019 fa riferimento alla sola procedura ContoBancoposta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018



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:

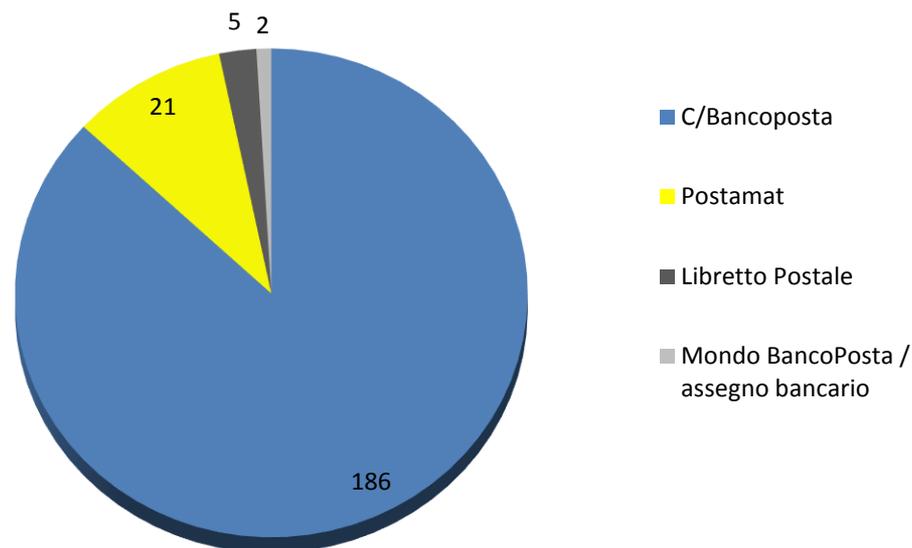
- anomalie Atm, per le quali non vengono erogate le banconote.
- assegni, casi di ritardo disponibilità importo facciale del titolo, o errori di girata
- C/Bancoposta, chiusura conto in ritardo, estratti conto non recapitati, disconoscimenti di operazioni fuori dal protocollo sicuro.

# 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

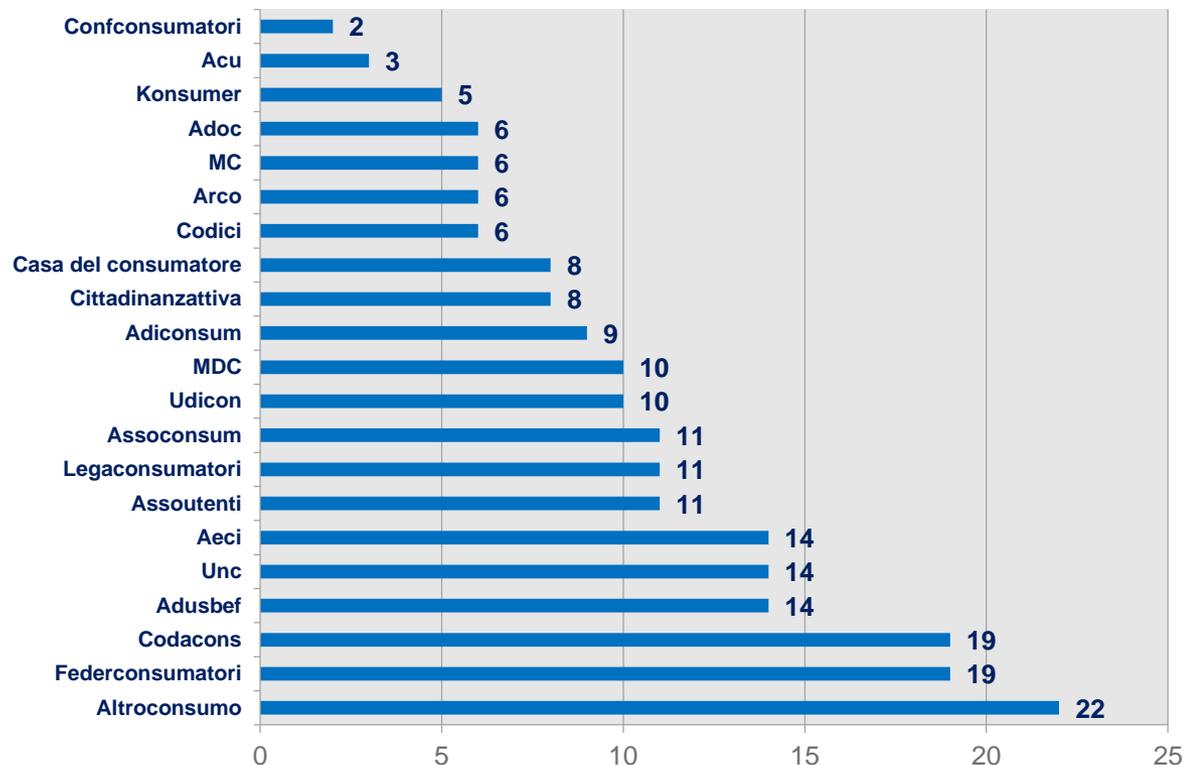


# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

## 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
<b>Totale</b>	<b>214</b>



# 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
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>145</b>	<b>214</b>

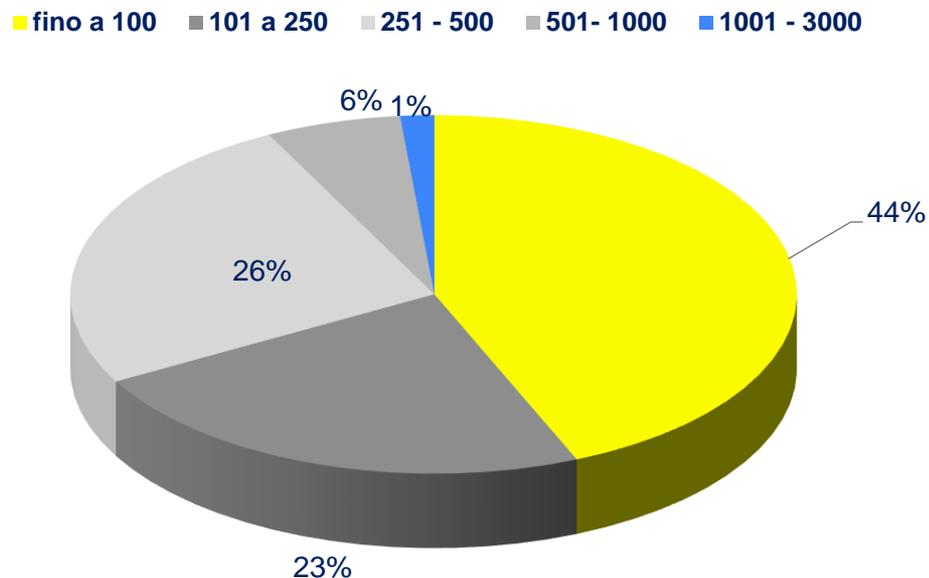
Si ricorda che i dati relativi al 2019 fanno riferimento alla sola procedura ContoBancoposta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018

# 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

