

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

CARTE POSTEPAY

RELAZIONE DATI 2022

Il 1° ottobre 2018, è stata costituita la società PostePay S.p.A. che esercita, quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL), oltre ai servizi di telefonia mobile, anche l'attività di prestazione dei servizi di pagamento e di emissione di moneta elettronica, con la costituzione di uno specifico Patrimonio destinato.

Si è quindi redatto un Regolamento di conciliazione dedicato esclusivamente alle carte Postepay (precedentemente comprese nel Regolamento BancoPosta).

Alla procedura possono far ricorso i titolari di Carta Postepay (solo persone fisiche) per reclami relativi alle Condizioni Economiche così come riportate nel “Foglio Informativo” della Carta Postepay” vigente al momento dell'esecuzione dell'operazione oggetto del reclamo. La controversia verrà decisa secondo equità nelle ipotesi di non rispetto di quanto previsto nelle Condizioni Economiche così come riportate nel “Foglio Informativo” della Carta Postepay, in cui emerga un danno accertato, derivante da un provato disservizio della Società.

Le domande pervenute nel 2022 sono state 411 evidenziando un decremento del 5% rispetto al 2021 (431).

Con riferimento alla valutazione delle 411 domande abbiamo:

- Ammissibili 315
- Improcedibili 6
- Annullate 55
- In verifica 35

Sono state valutate improcedibili 6 domande in quanto la procedura è ammessa solo per le persone fisiche o perché i clienti avevano presentato ricorso all'ABF.

Sono state annullate 55 domande in quanto i clienti sono rimasti soddisfatti dalla soluzione del reclamo riesaminato.

Le 35 domande in attesa, si riferiscono a casi ancora in verifica presso il settore Gestione Reclami.

Sono state assegnate secondo un criterio turnario 250 domande, per altre 157 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore .

Delle 315 domande ritenute ammissibili il 94% (295) risulta discusso, rimane in attesa il 6% (20).

Le domande discusse nel 2022 sono state 355 (295 del 2022, 59 del 2021 e 1 del 2020).

Di queste il 76% (270) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 24% (85) si è concluso con un mancato accordo per mancanza di elementi idonei alla chiusura della conciliazione o perché i clienti non hanno accettato la proposta formulata dalla Commissione.

Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di 87 giorni ca.

L'Associazione che ha discusso il maggior numero di domande è stata Federconsumatori (38) seguita da Altroconsumo (38), Unione Nazionale Consumatori (29) e Adoc (26).

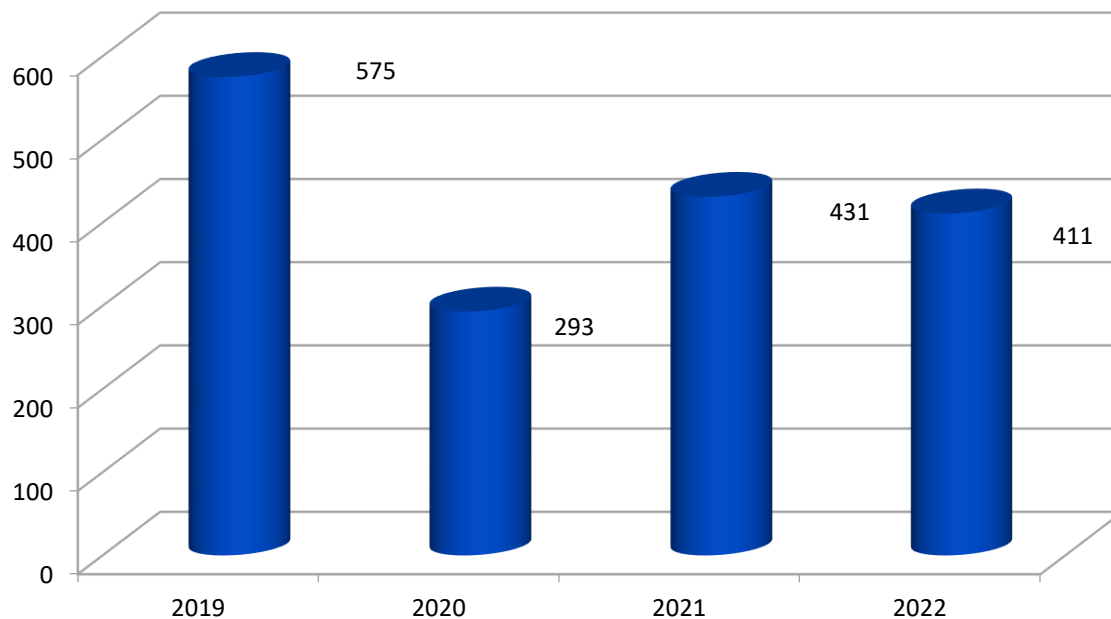
Prendendo in esame la Regione che ha presentato il maggior numero di domande abbiamo il Lazio (63) seguita dalla Lombardia (58) e dalla Toscana (38).

Infine, con riferimento all'analisi della quantificazione economica degli importi riconosciuti, il rimborso per l'anno in esame è stato di circa €63.525,00.

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2022

DOMANDE PERVENUTE

Le domande pervenute nel 2022 sono state 411 evidenziando un decremento del 5% rispetto al 2021

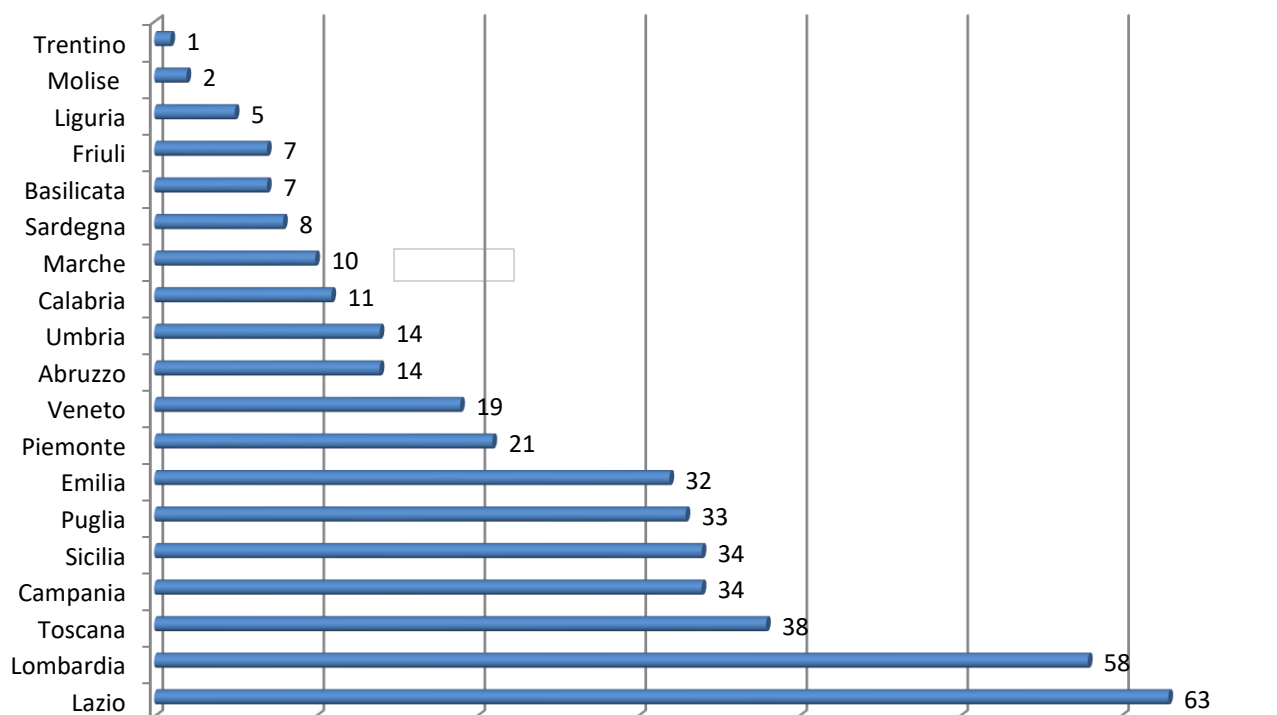


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2022

DOMANDE SUDDIVISE PER REGIONI

Prendendo in esame la Regione che ha presentato il maggior numero di domande abbiamo il Lazio (63) seguita dalla Lombardia (58) e dalla Toscana (38).

Regione	Domande
Lazio	63
Lombardia	58
Toscana	38
Campania	34
Sicilia	34
Puglia	33
Emilia	32
Piemonte	21
Veneto	19
Abruzzo	14
Umbria	14
Calabria	11
Marche	10
Sardegna	8
Basilicata	7
Friuli	7
Liguria	5
Molise	2
Trentino	1
Totale	411

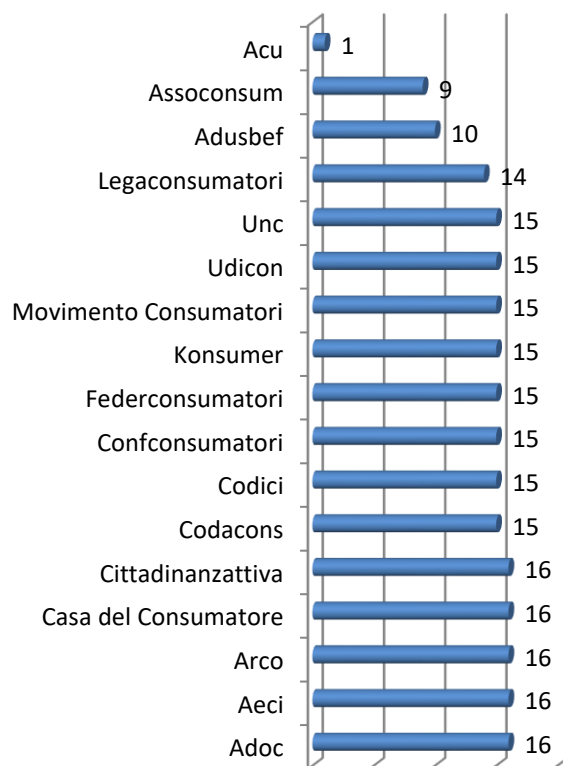


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2022

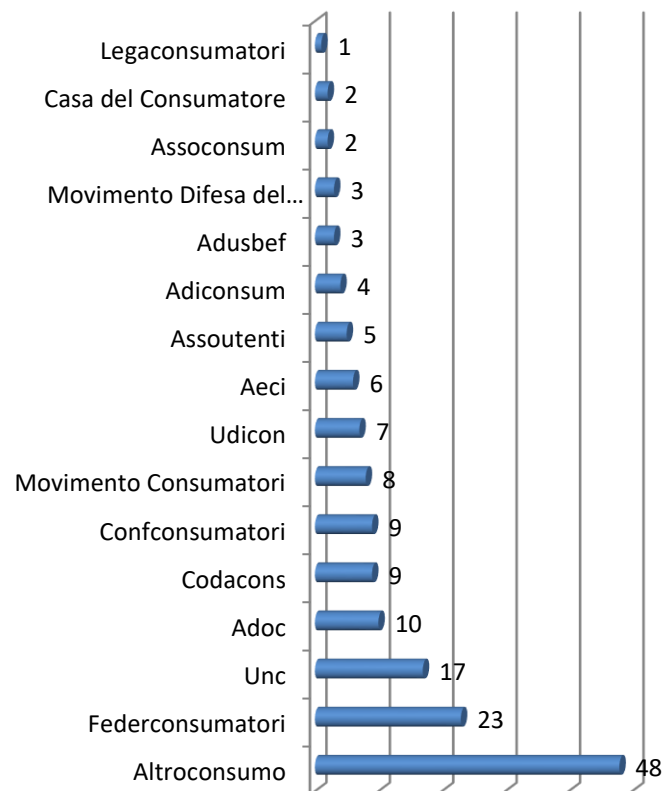
DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE – DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

Sono state assegnate secondo un criterio turnario 250 domande, per le restanti 157 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

Assegnate



da Associazione

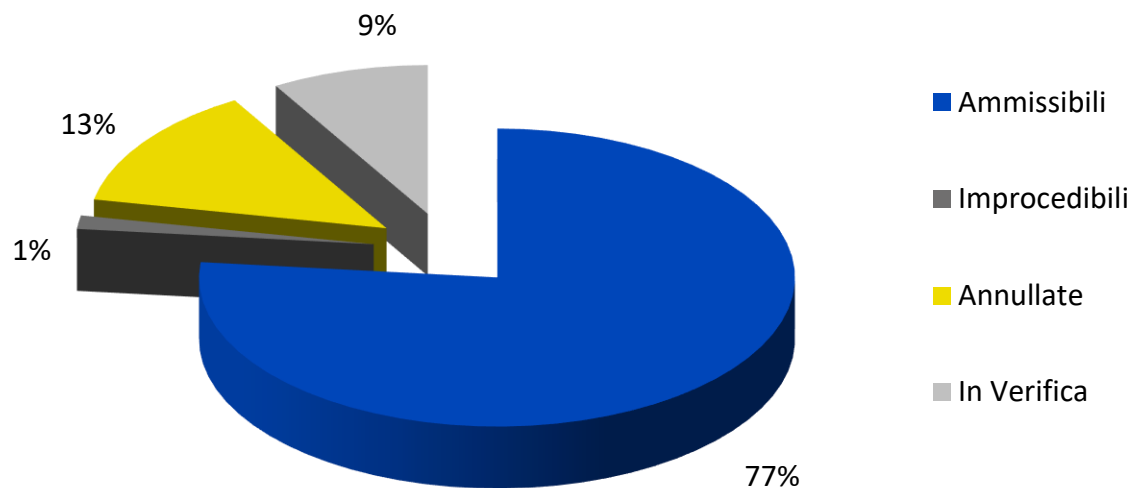


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2022

VALUTAZIONE PROCEDIBILITÀ

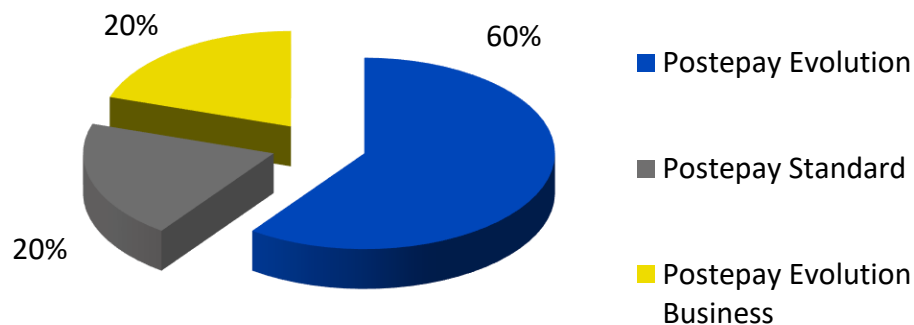
Delle 411 domande pervenute, il 77% è stato valutato ammissibile alla procedura (315), l'1% improcedibile (6) mentre il 13% è stato annullato (55).

Restano in verifica 35 domande pari al 9%.

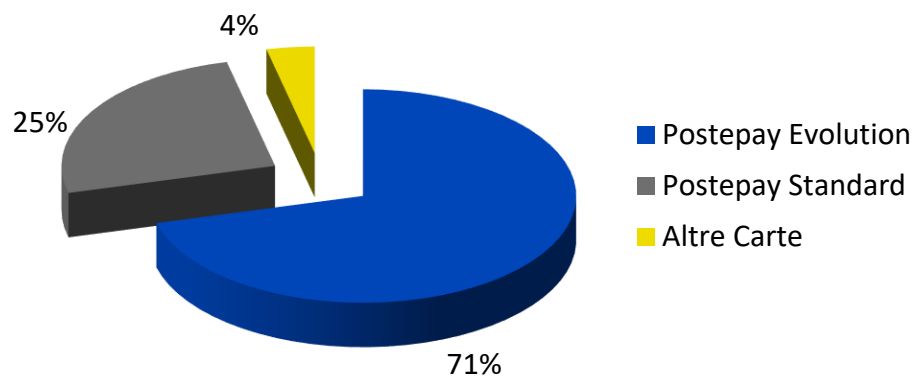


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2022

OGGETTO DOMANDE IMPROCEDIBILI E ANNULLATE



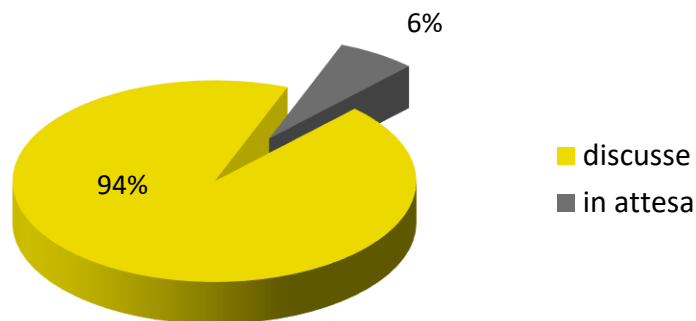
Le 6 domande valutate improcedibili sono da riferire a 1 carta Business e a casi discussi in altra sede.



Le 55 domande annullate si riferiscono a casi per i quali il riesame del reclamo si è concluso positivamente

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2022

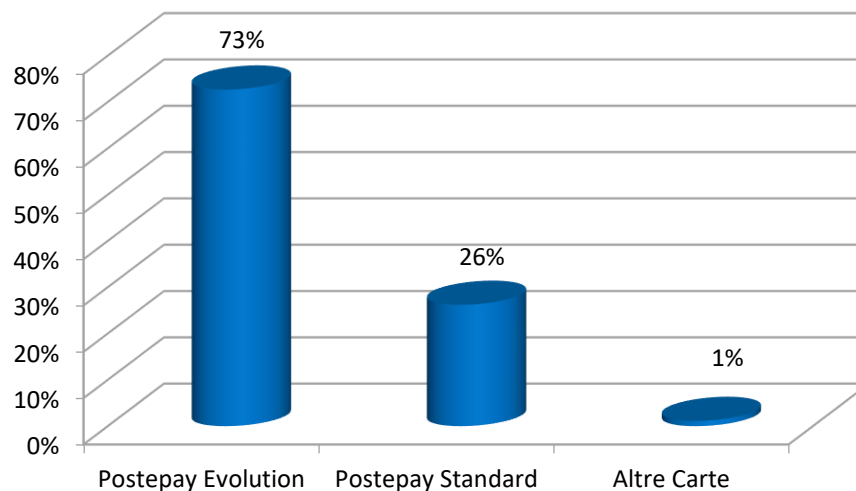
DOMANDE DISCUSSE



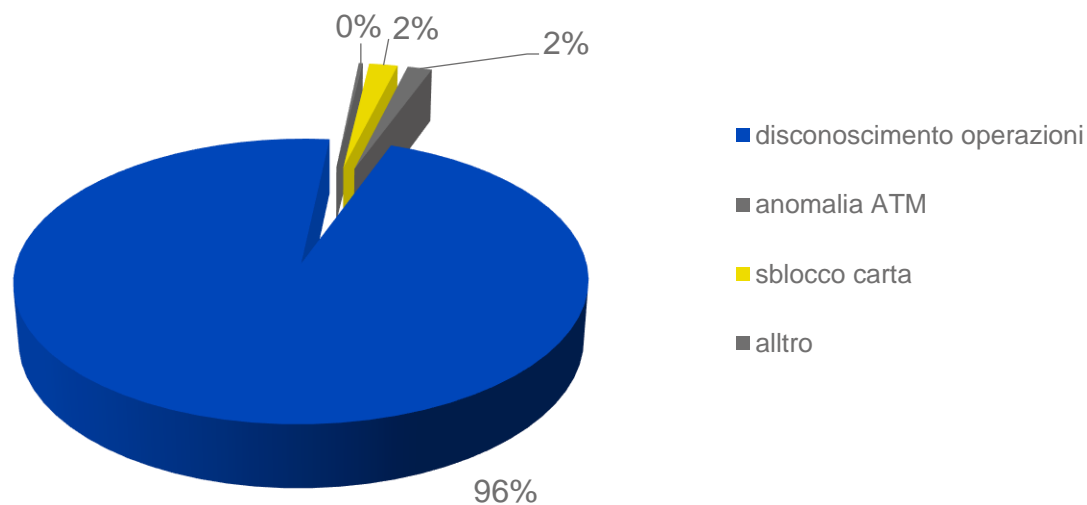
Le domande discusse nel 2022 sono state 355 (295 del 2022, 59 del 2021 e 1 del 2020). Di queste il 76% (270) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 24% (85) ha avuto un esito negativo.

Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di 87 giorni circa

Delle 355 domande discusse il 73% (258) ha a oggetto la Postepay Evolution, il 26% (93) la Postepay Standard e il restante 1% (4) altre Carte.



Il 96% delle domande discusse ha riguardato il disconoscimento operazioni.

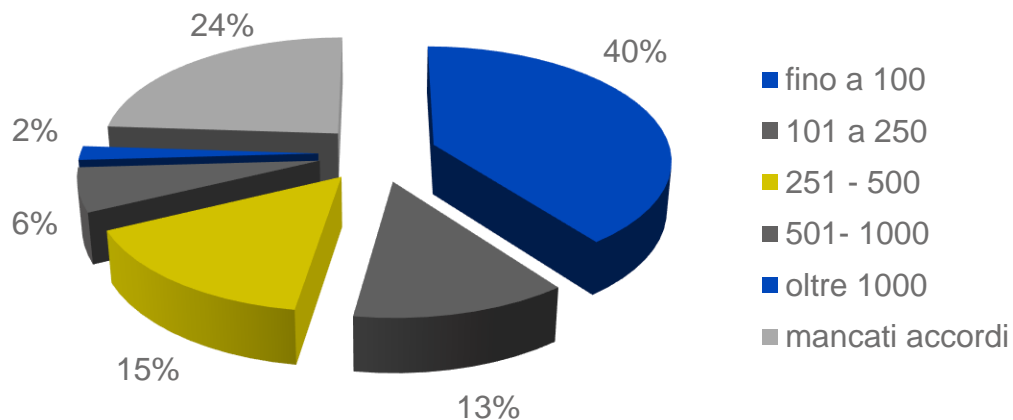


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2022

ESITO RIMBORSI

Analizzando gli importi riconosciuti, il rimborso per l'anno in esame è stato di circa €63,525,00 così suddiviso:

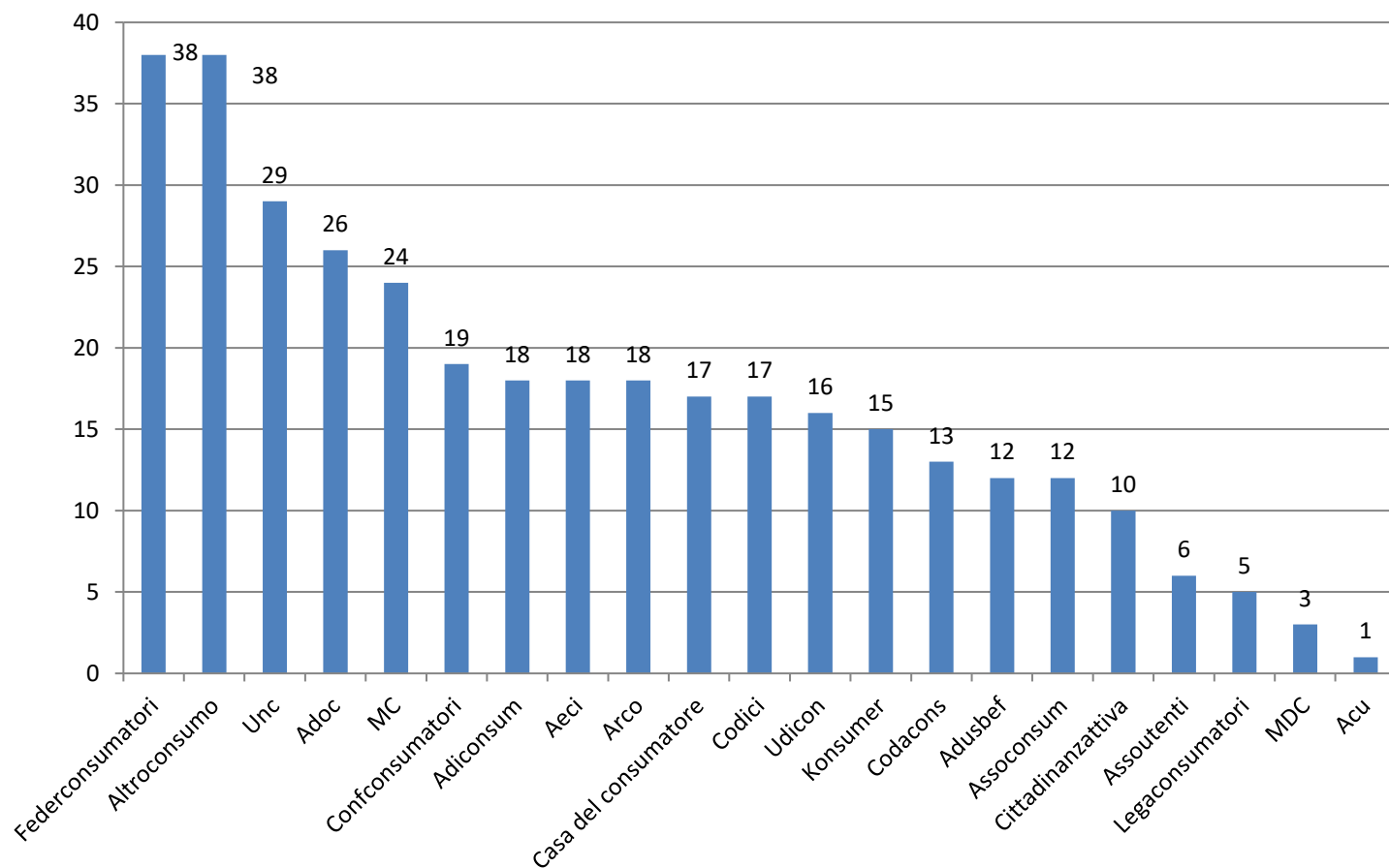
➤ fino a €100	141 domande
➤ da €101 a €250	45 domande
➤ da €251 a €500	55 domande
➤ da €501 a €1.000	22 domande
➤ Oltre €1.000	7 domande
➤ mancati accordi	85 domande



CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2022

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

Le Associazioni che hanno discusso il maggior numero di domande sono state Federconsumatori e Altroconsumo (38) seguite da Unione Nazionale Consumatori (29) e Adoc (26).



Posteitaliane

