

REPORT PROCEDURA DI CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY

Relazione dati 2023

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2023

ANALISI PRELIMINARE

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 2023 sono state 369 evidenziando un decremento del 10% rispetto al 2022 (411).

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2023

ANALISI PRELIMINARE

Con riferimento alla valutazione delle 369 domande abbiamo:

➤ Ammissibili	315
➤ Improcedibili	7
➤ Annullate	19
➤ In attesa	28

Sono state valutate improcedibili 7 domande in quanto la procedura è ammessa solo per le persone fisiche che abbiamo presentato reclamo e che non si siano rivolte ad altro organo ADR o giurisdizionale.

Sono state annullate 19 domande in quanto i clienti sono rimasti soddisfatti dalla soluzione del reclamo riesaminato.

Le 28 domande in attesa, si riferiscono a casi ancora in verifica presso il settore Gestione Reclami.

Sono state assegnate secondo un criterio turnario 225 domande, per altre 144, l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore .

Delle 315 domande ritenute ammissibili il 91% (287) risulta discusso, rimane in attesa il 9% (28).

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2023

ANALISI PRELIMINARE

Le domande discusse nel 2023 sono state 335 (287 del 2023, 48 del 2022).

Di queste il 77% (259) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 23% (76) 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 76 giorni ca.

L'Associazione che ha discusso il maggior numero di domande è stata Movimento Consumatori (41) seguita da Altroconsumo (34), Federconsumatori (31) e Unione Nazionale Consumatori (22).

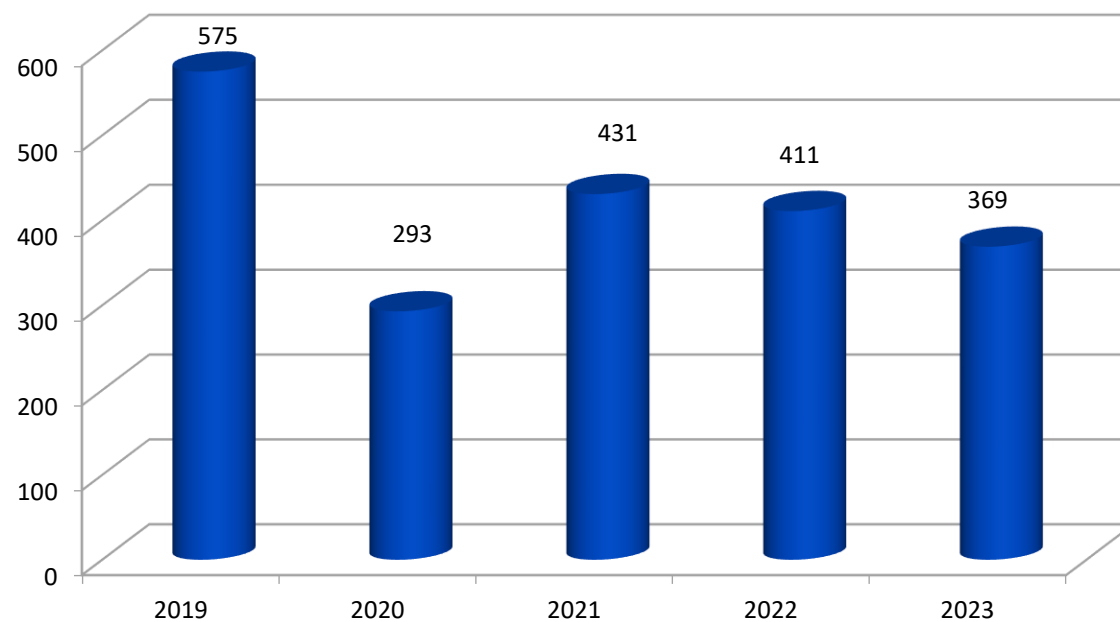
Prendendo in esame la Regione che ha presentato il maggior numero di domande abbiamo il Lazio (62) seguita dalla Lombardia (53) e dalla Campania (37).

Infine, con riferimento all'analisi della quantificazione economica degli importi riconosciuti, il rimborso per l'anno in esame è stato di circa €89.000.

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2023

DOMANDE PERVENUTE

Le domande pervenute nel 2023 sono state 369 evidenziando un decremento del 10% rispetto al 2022

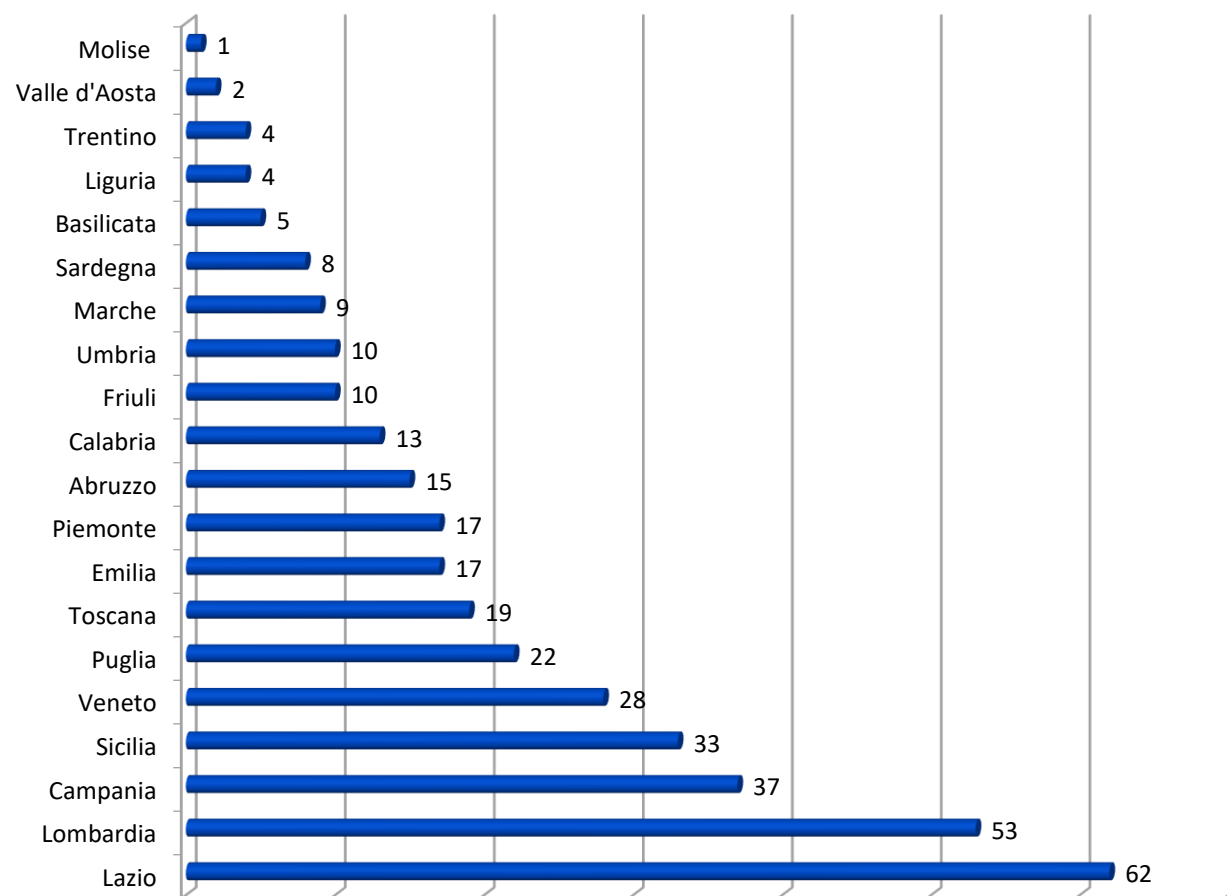


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2023

DOMANDE SUDDIVISE PER REGIONE

La Regione che ha presentato il maggior numero di domande abbiamo il Lazio (62) seguita dalla Lombardia (53) e dalla Toscana (37).

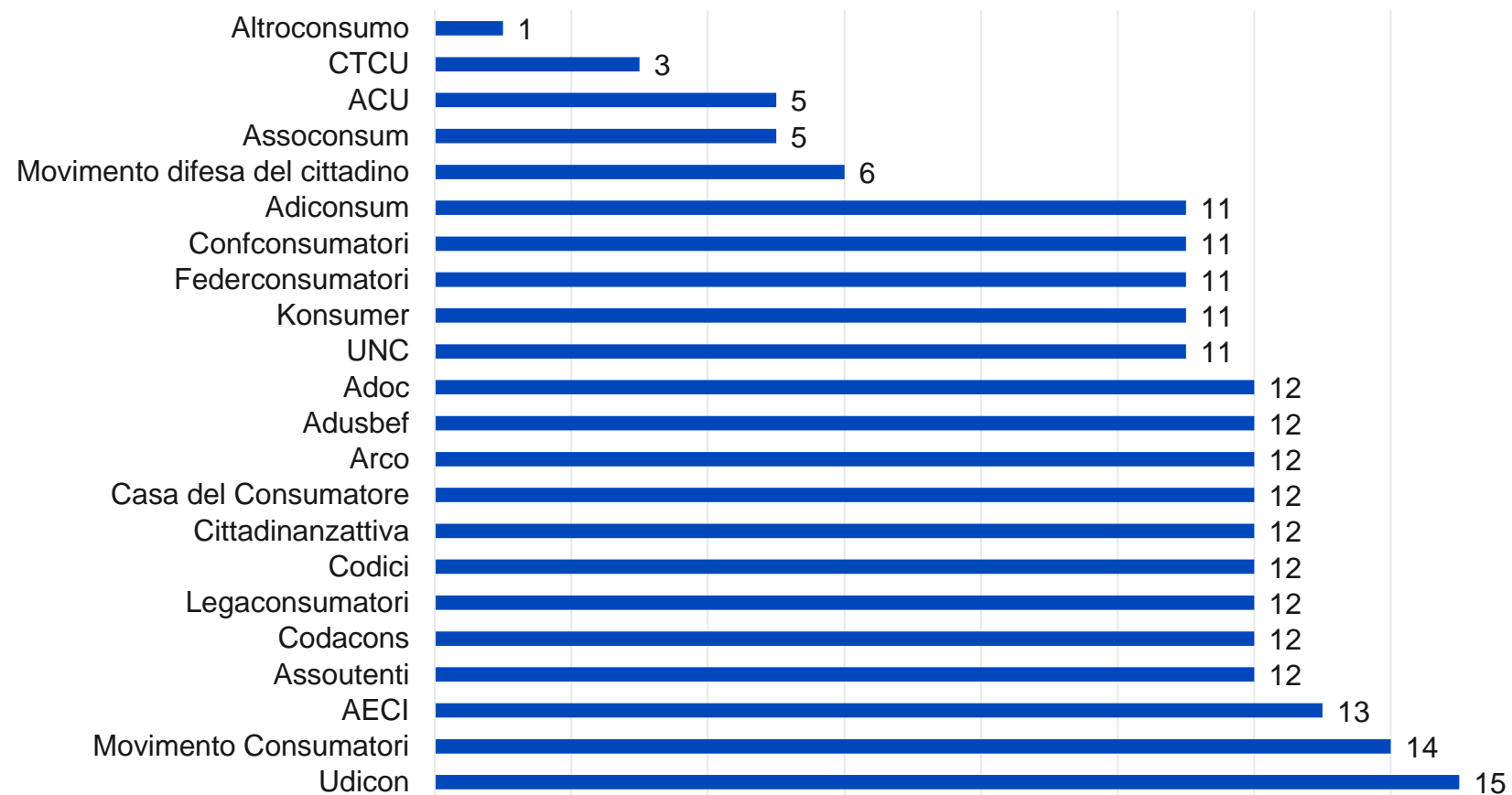
Regione	Domande
Lazio	62
Lombardia	53
Campania	37
Sicilia	33
Veneto	28
Puglia	22
Toscana	19
Emilia	17
Piemonte	17
Abruzzo	15
Calabria	13
Friuli	10
Umbria	10
Marche	9
Sardegna	8
Basilicata	5
Liguria	4
Trentino	4
Valle d'Aosta	2
Molise	1
Totale	369



CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2023

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE

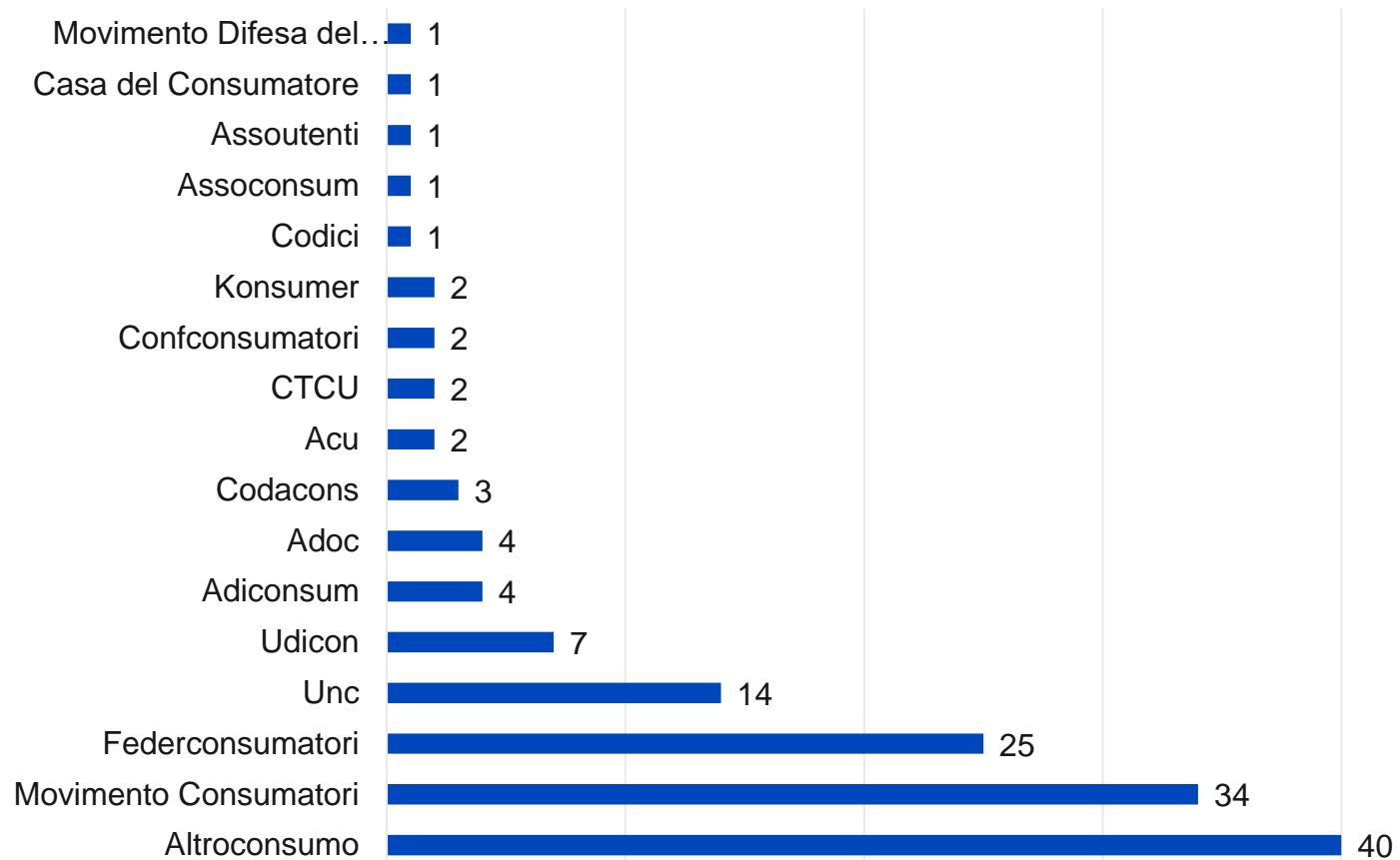
Sono state assegnate secondo un criterio turnario 225 domande.



CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2023

DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

Per 144 domande l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

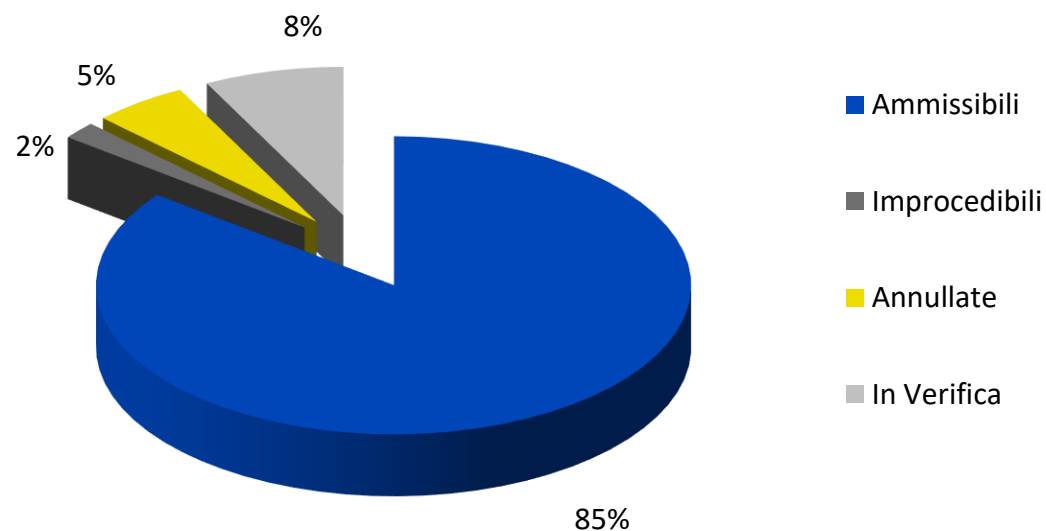


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2023

VALUTAZIONE PROCEDIBILITA'

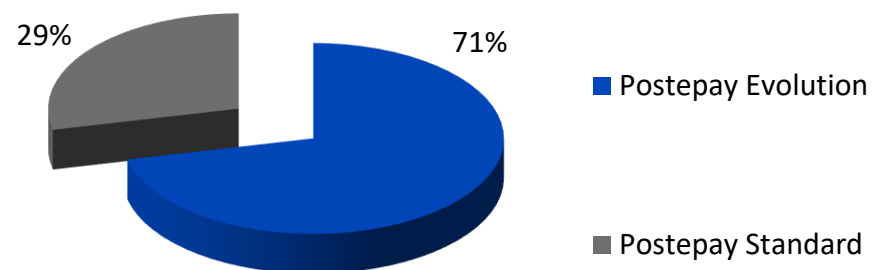
Delle 369 domande pervenute, l'86% è stato valutato ammissibile alla procedura (315), il 2% improcedibile (7) mentre il 5% è stato annullato (19).

Restano in verifica 28 domande pari al 8%.

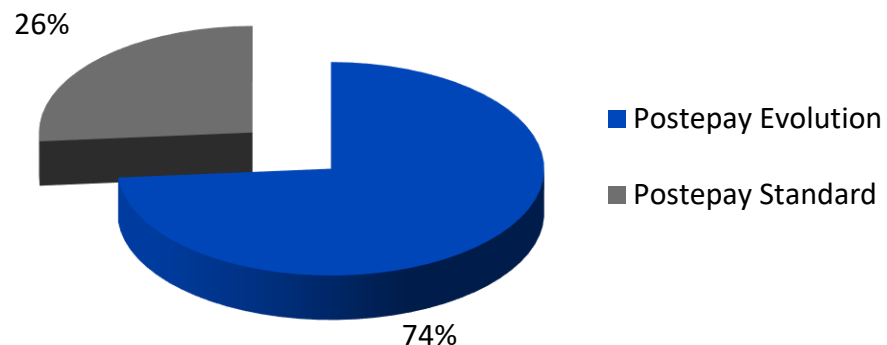


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2023

OGGETTO DOMANDE IMPROCEDIBILI E ANNULLATE



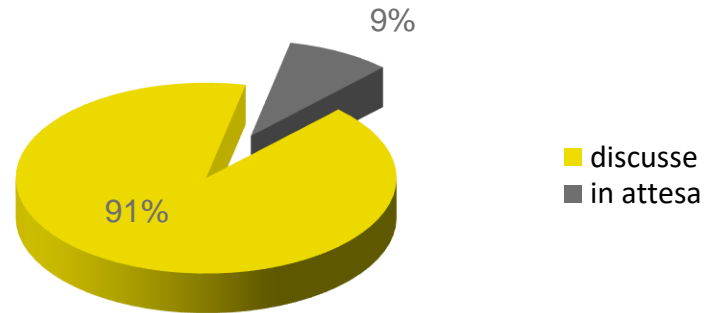
Le 7 domande valutate improcedibili (5 Postepay Evolution e 2 Postepay Standard) sono da riferire a clienti che non hanno presentato reclamo e a casi discussi in altra sede.



Le 19 domande annullate (14 Postepay Evolution e 5 Postepay Standard) si riferiscono a casi per i quali il riesame del reclamo si è concluso positivamente

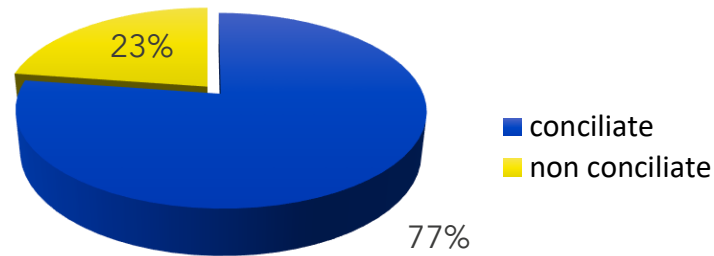
CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2023

DOMANDE DISCUSSE



Delle 315 domande ritenute ammissibili nel 2023 il 91% (287) risulta discusso, rimane in attesa il 9% (28).

Le domande discusse nel 2023 sono state 335 (287 del 2023, 48 del 2022).

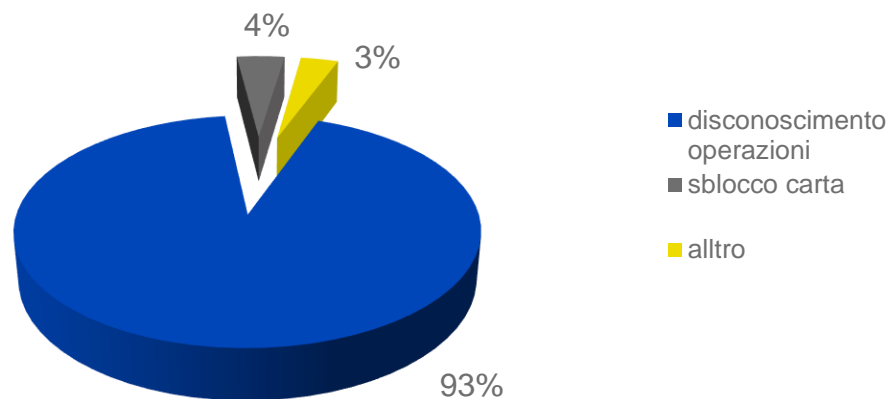
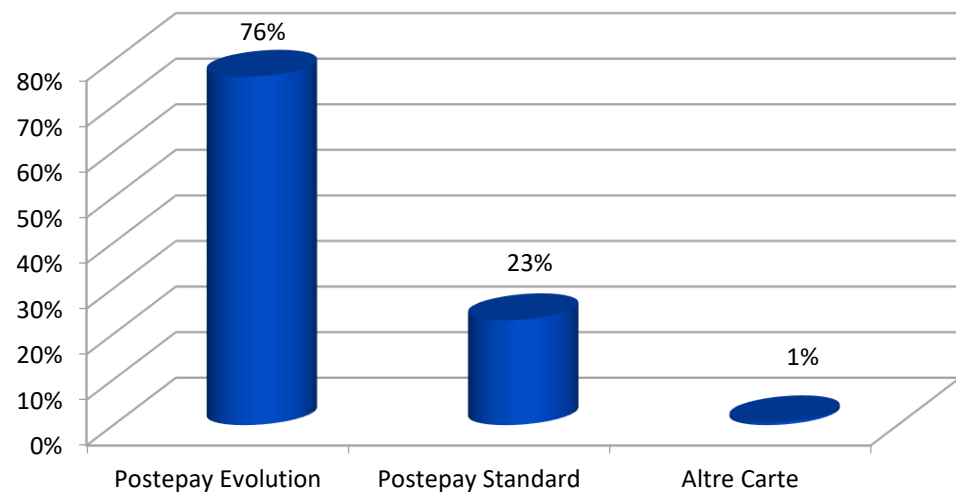


Di queste il 77% (259) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 23% (76) si è concluso con un mancato accordo per mancanza di elementi idonei alla chiusura della conciliazione o perché i clienti non hanno accettato la proposta formulata dalla Commissione.

Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di 76 giorni ca

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2023

DOMANDE DISCUSSE



Delle 355 domande discusse il 76% (256) ha a oggetto la Postepay Evolution, il 23% (77) la Postepay Standard e il restante 1% (2) altre Carte.

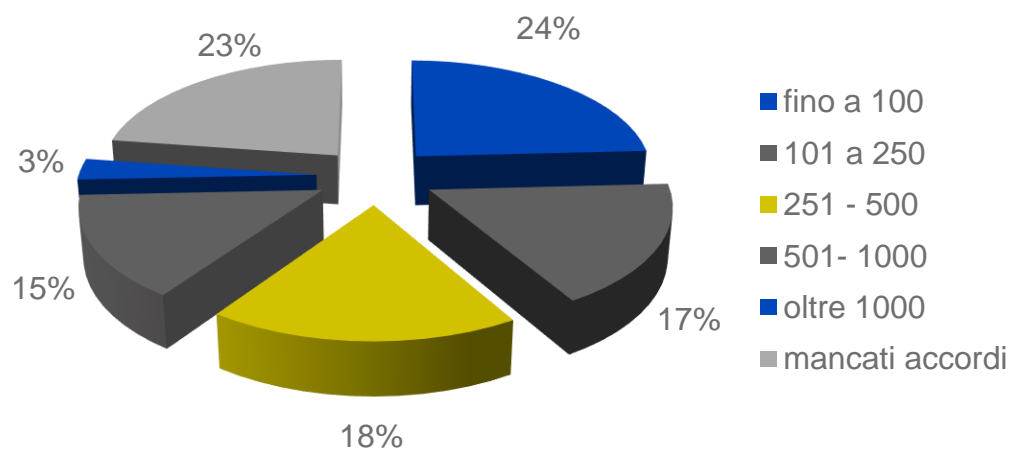
Il 93% delle domande discusse ha riguardato il disconoscimento operazioni.

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2023

ESITO RIMBORSI

Analizzando gli importi riconosciuti, il rimborso per l'anno in esame è stato di circa €89.000 così suddiviso:

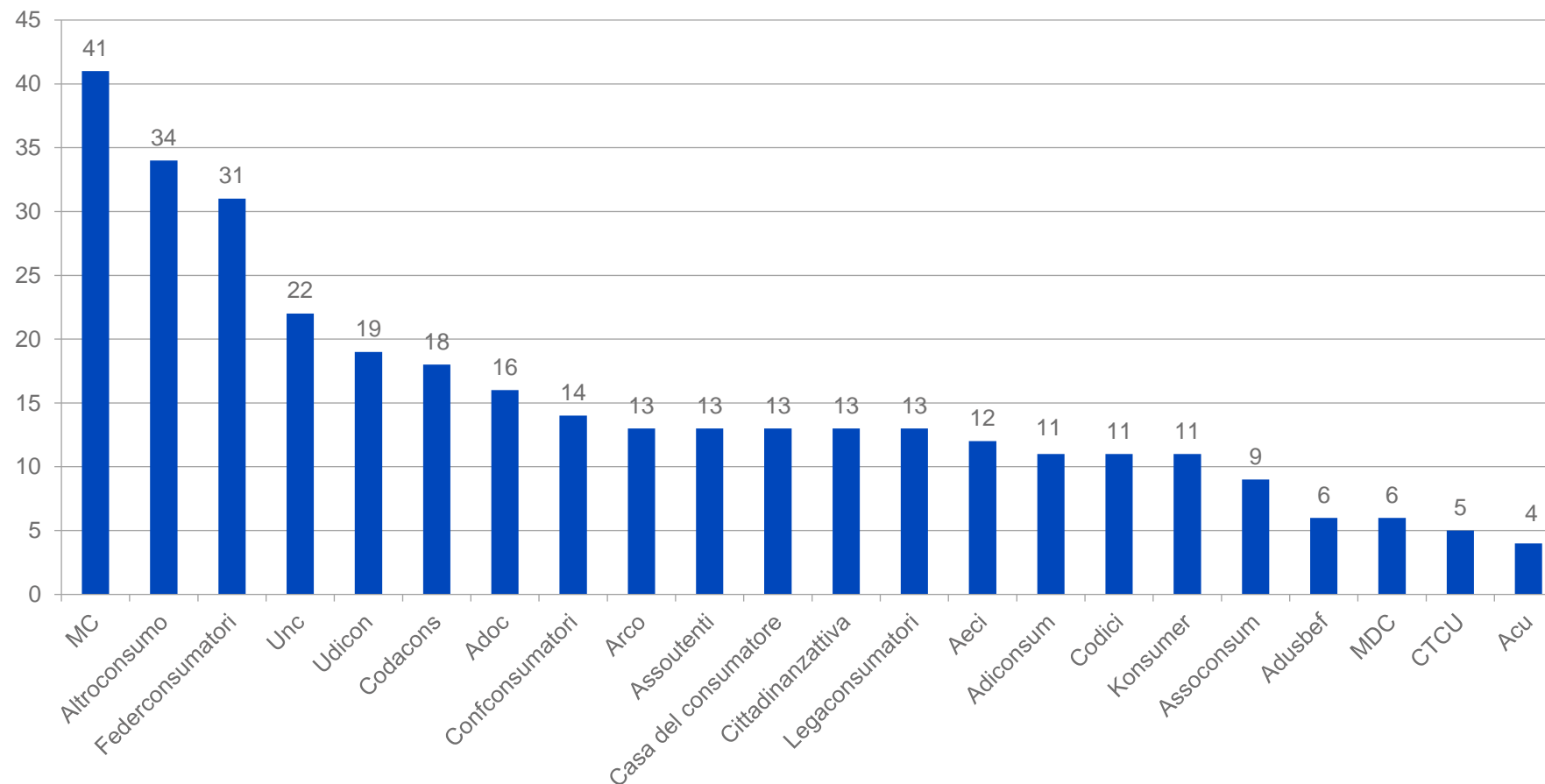
➤ fino a €100	81 domande
➤ da €101 a €250	58 domande
➤ da €251 a €500	61 domande
➤ da €501 a €1.000	49 domande
➤ Oltre €1.000	10 domande
➤ mancati accordi	76 domande



CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2023

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONI

Le Associazioni che hanno discusso il maggior numero di domande sono state Movimento Consumatori (41) seguita da Altroconsumo (34), Federconsumatori (31) e UNC (22).



Posteitaliane