

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

CARTE POSTEPAY

RELAZIONE DATI 2019

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 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 2019 sono state 575 evidenziando un aumento del 30% rispetto al 2018 (444).

Con riferimento alla valutazione delle 575 domande abbiamo:

- Ammissibili 445
- Inammissibili 5
- Annullate 33
- In verifica 92

Sono state valutate inammissibili 5 domande - 2 *Postepay Standard* e 3 *Postepay Evolution* - in quanto il cliente in fase di reclamo non aveva prodotto tutta la documentazione necessaria per la soluzione dello stesso. Sono state annullate 36 domande (3 pervenute nel 2018) – 18 *Postepay Standard* e 18 *Postepay Evolution* - in quanto i clienti sono rimasti soddisfatti dalla soluzione del reclamo riesaminato. Le 92 domande in attesa, si riferiscono a casi ancora in verifica presso il settore Gestione Reclami.

Delle 575 domande pervenute, 451 sono state assegnate secondo un criterio turnario, per le restanti 124 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

La domande discusse nel 2019 sono state 528 (414 pervenute nel 2019; 1 nel 2017; 82 nel 2018): il 94% (497) è stato discusso e il 6% (31) è ancora in attesa di discussione.

Delle 497 domande discusse il 54% (268) è stato chiuso positivamente mentre il restante 46% (229) 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.

L'Associazione che ha discusso il maggior numero di domande è stata l'Udicon (45) seguita dal Codacons e dalla Federconsumatori (38).

Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di 70 giorni circa: una diminuzione del 10% rispetto al 2018 (78).

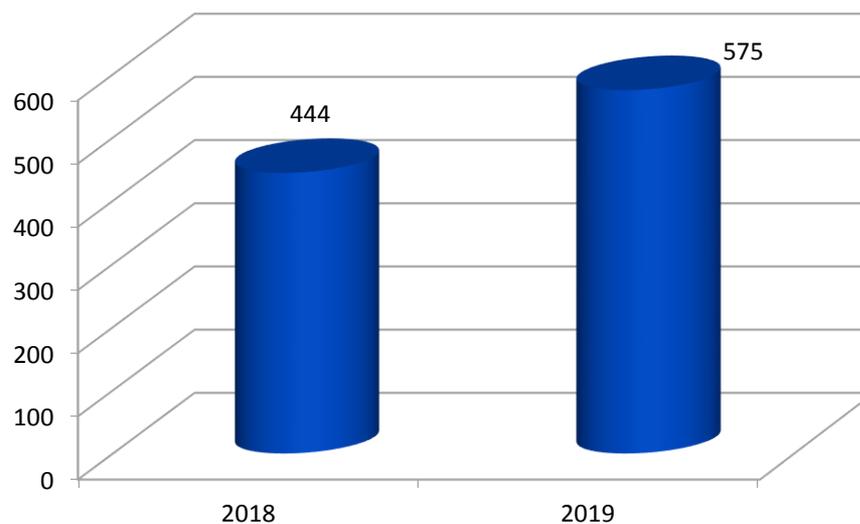
Prendendo in esame la Regione che ha presentato il maggior numero di domande è stata la Lombardia (90) seguita dal Lazio (84) e dalla Campania (52).

Infine, con riferimento all'analisi della quantificazione economica degli importi riconosciuti, il rimborso per l'anno in esame è stato pari a €35.360,00.

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2019

DOMANDE PERVENUTE

Le domande pervenute nel 2019 sono state 575 evidenziando un aumento del 30% rispetto al 2018 (444).



CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2019

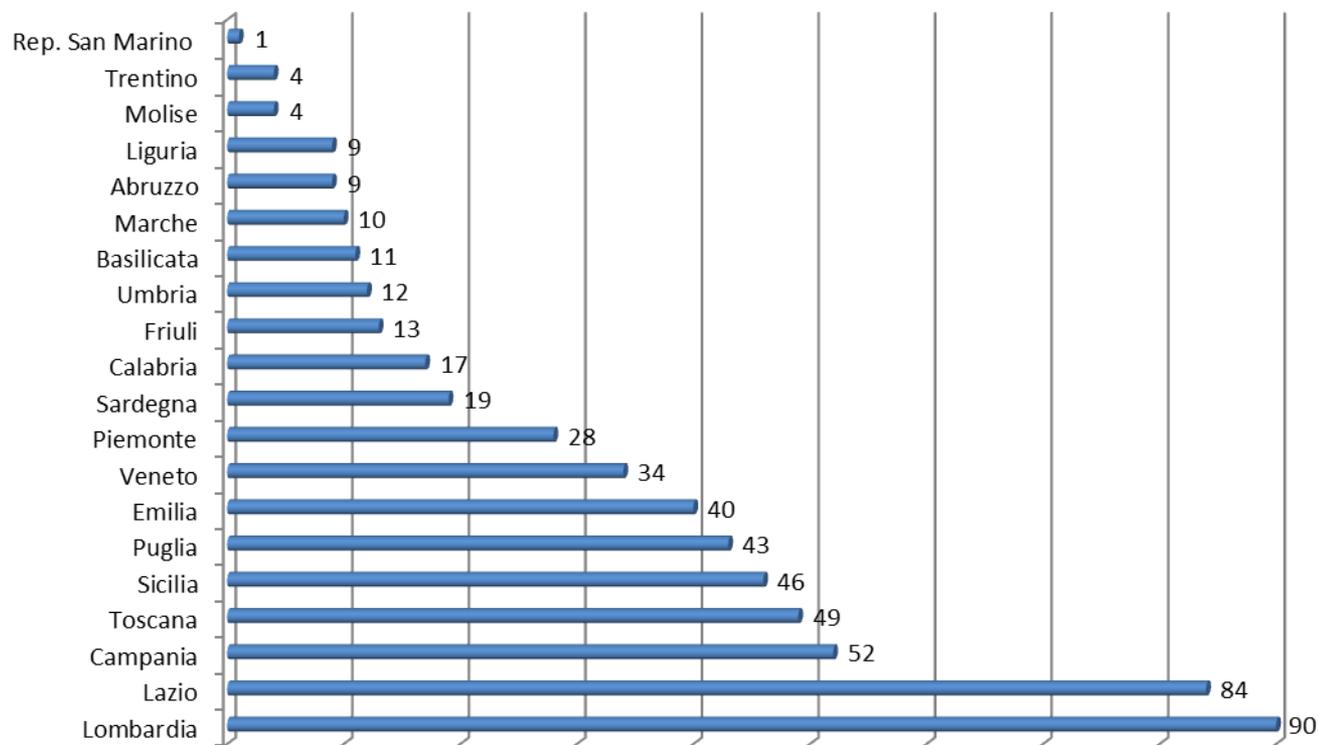
DOMANDE SUDDIVISE PER REGIONI

Prendendo in esame la Regione che ha presentato il maggior numero di domande abbiamo la Lombardia (90) seguita dal Lazio (84) e dalla Campania (52).

Regione	
Lombardia	90
Lazio	84
Campania	52
Toscana	49
Sicilia	46
Puglia	43
Emilia	40
Veneto	34
Piemonte	28
Sardegna	19
Calabria	17
Friuli	13
Umbria	12
Basilicata	11
Marche	10
Abruzzo	9
Liguria	9
Molise	4
Trentino	4
Rep. San Marino	1
Totale	575

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2019

DOMANDE SUDDIVISE PER REGIONI

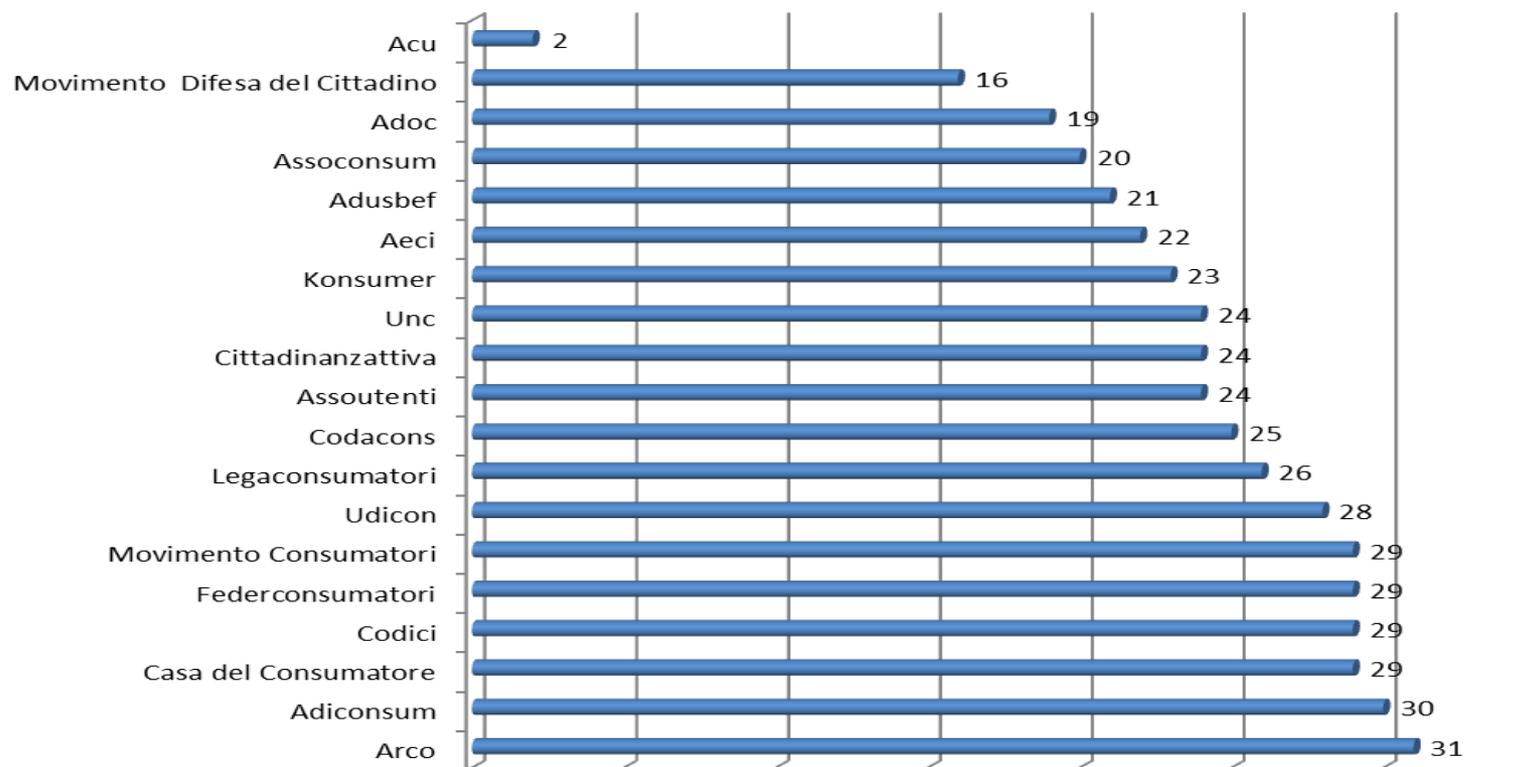


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2019

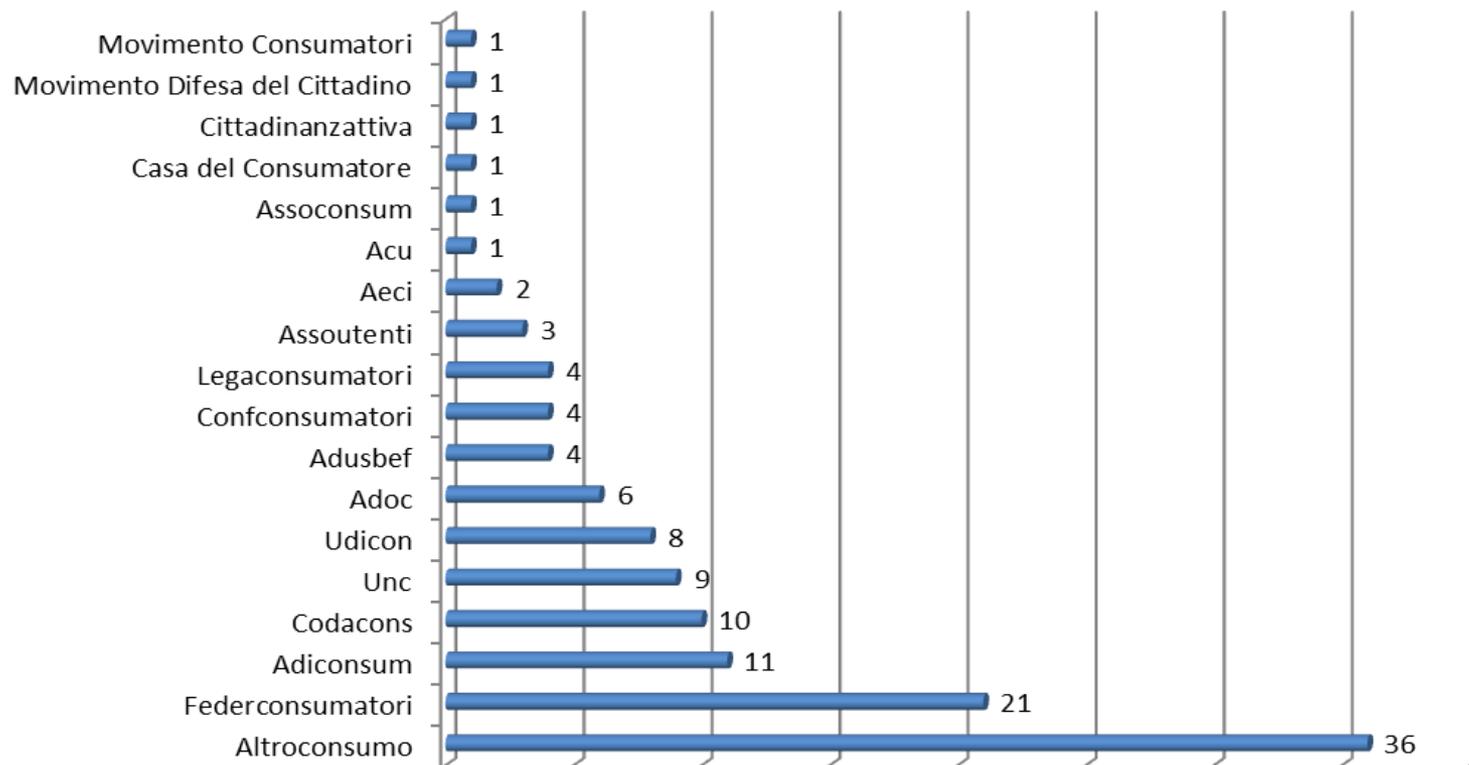
DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE – DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

Delle 575 domande pervenute, 451 sono state assegnate secondo un criterio turnario, per le restanti 124 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

Assegnate

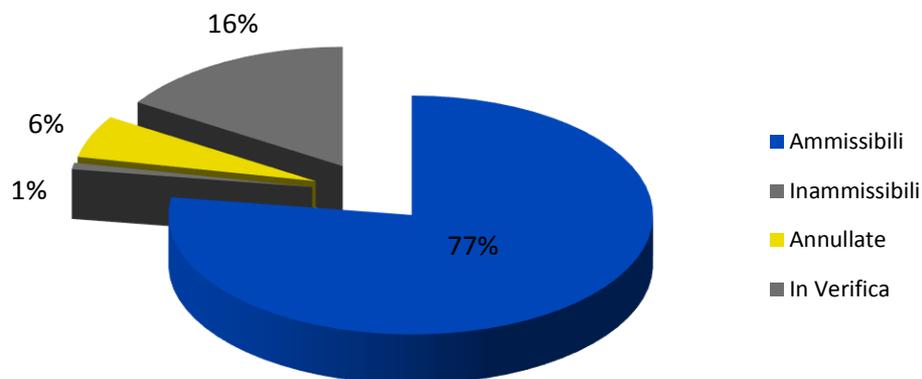


da Associazione



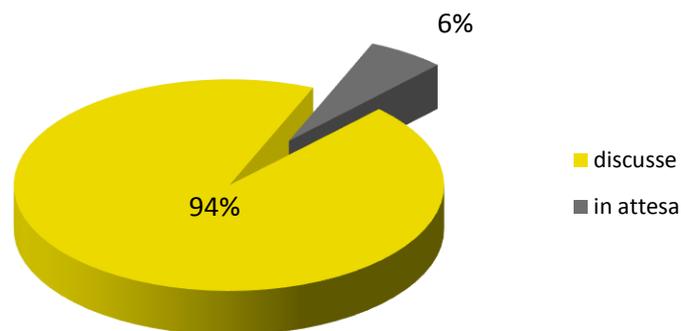
Delle 575 domande pervenute, il 77% è stato valutato ammissibile alla procedura (445), l'1% non ammissibile (5) e il 6% annullato (33).

Restano in attesa di verifica, da parte del settore Gestione Reclami, 92 domande pari al 16%



CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2019

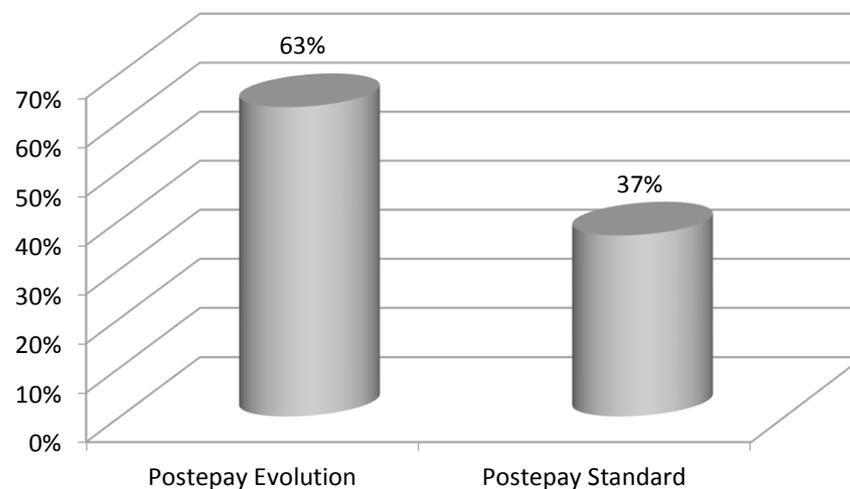
TOTALE DOMANDE DISCUSSE ED OGGETTO



Le domande discusse nel 2019 sono state 528 (414 pervenute nel 2019; 1 nel 2017; 82 nel 2018): il 94% (497) è stato discusso e il 6% (31) è ancora in attesa di discussione.

Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di 70 giorni circa: una diminuzione del 10% rispetto al 2018 (78).

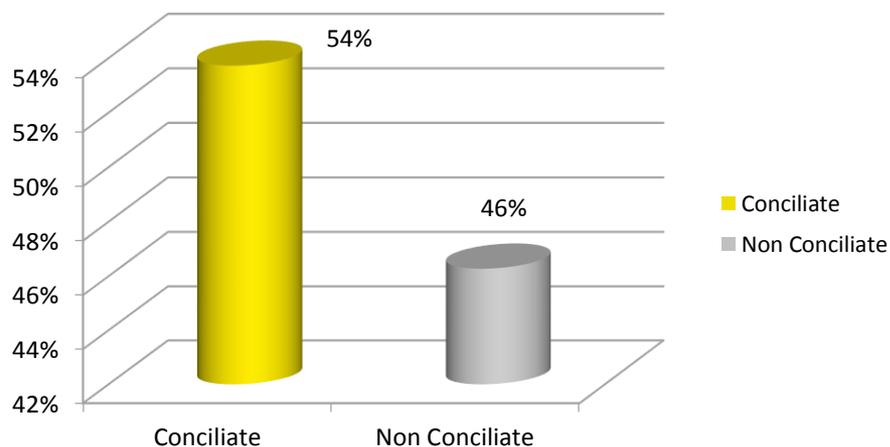
Delle 497 domande discusse il 63% (314) ha ad oggetto la Postepay Evolution, il restante 37% (183) la Postepay Standard



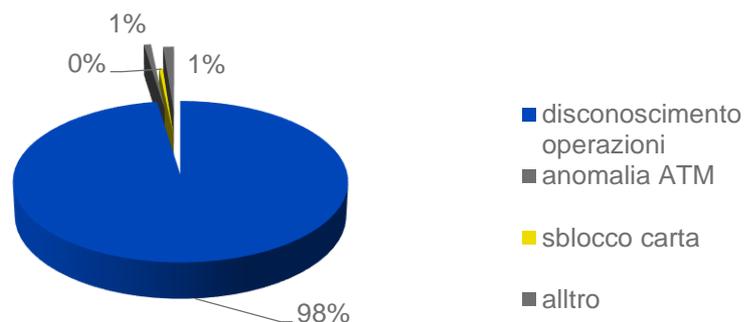
CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2019

ESITO DISCUSSIONE

Delle 497 domande discusse il 54% (268) è stato chiuso positivamente, il restante 46% (229) si è concluso con un mancato accordo



Il 98% delle domande di conciliazione (485) ha riguardato il disconoscimento operazioni.

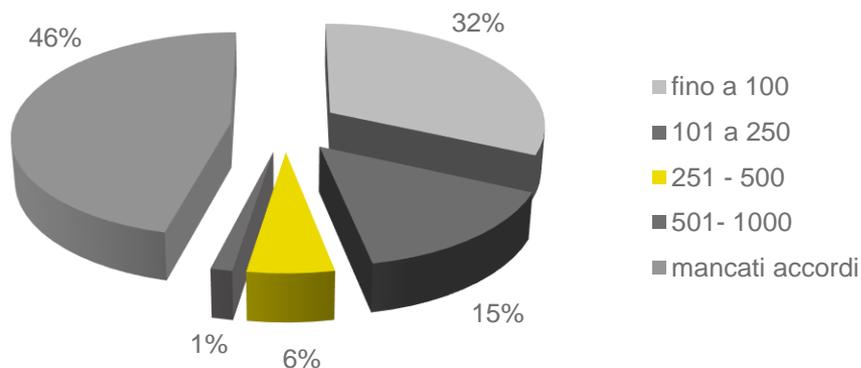


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2019

ESITO RIMBORSI

Analizzando gli importi riconosciuti, il rimborso per l'anno in esame è stato pari a €35.360,00 così suddiviso:

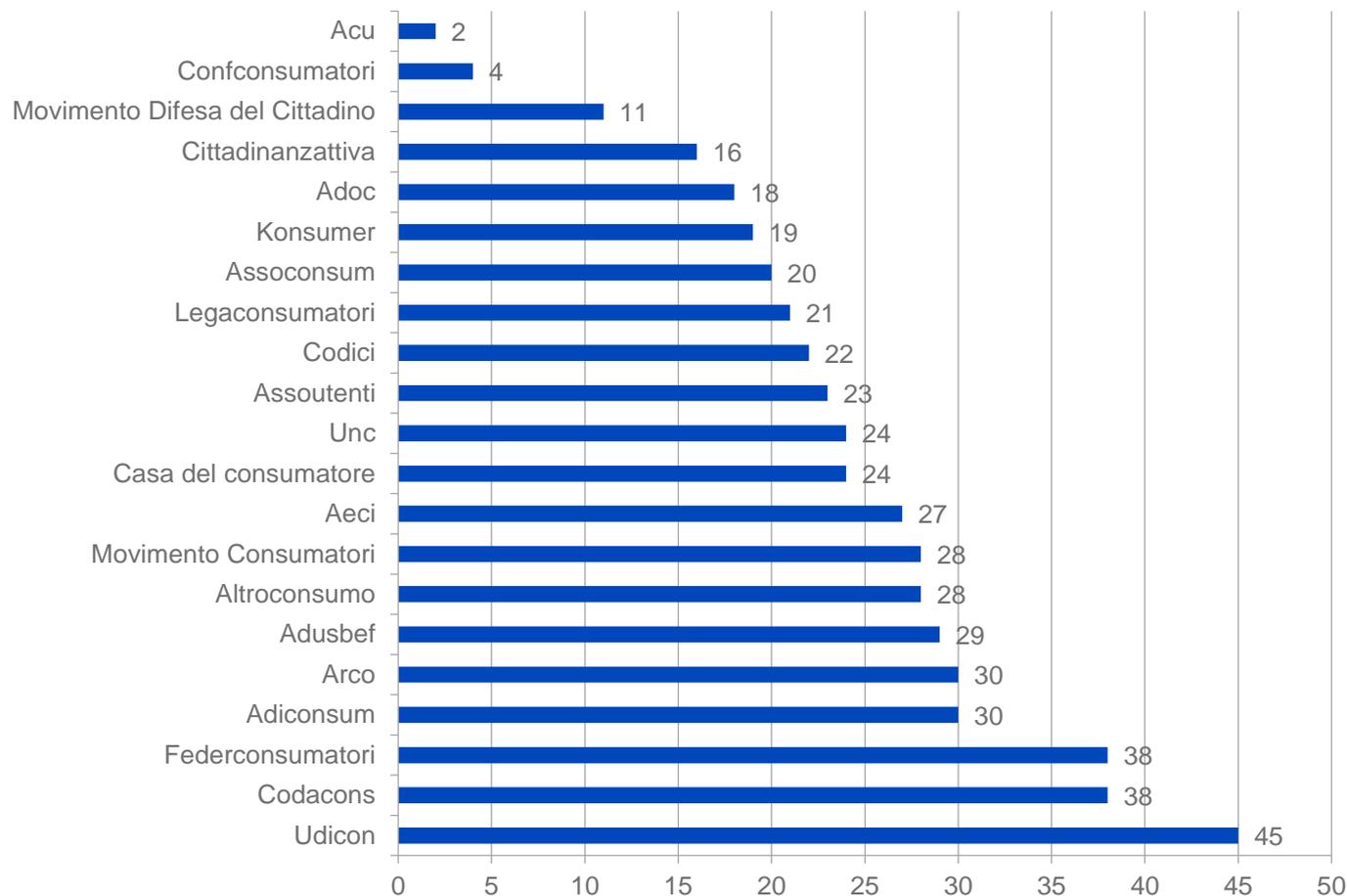
- fino a €100 158 domande
- da €101 a €250 75 domande
- da €251 a €500 27 domande
- da €501 a €1000 7 domande
- mancati accordi 230 domande



CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2019

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

L'Associazione che ha discusso il maggior numero di domande è stata l'Udicon (45) seguita dal Codacons e dalla Federconsumatori (38).



Posteitaliane

