

REPORT PROCEDURA DI CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY

Relazione Dati 2024

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2024

ANALISI PRELIMINARE

Il 1° ottobre 2018, è stata costituita la società PostePay S.p.A. pertanto è stato 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.

Dall'avvio della separazione delle procedure (2018) al 31 dicembre 2023 sono pervenute 2333 domande di conciliazione.

Le domande pervenute nel 2024 sono state 250 evidenziando un decremento del 68% rispetto al 2023 (369)

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2024

ANALISI PRELIMINARE

Con riferimento alla valutazione delle 250 domande abbiamo:

➤ Ammissibili	175
➤ Improcedibili	23
➤ Annullate	35
➤ In attesa	17

Sono state valutate improcedibili 23 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 35 domande in quanto i clienti sono rimasti soddisfatti dalla soluzione del reclamo riesaminato.

Le 17 domande in attesa, si riferiscono a casi ancora in verifica presso il settore Gestione Reclami.

Sono state assegnate secondo un criterio turnario 178 domande, per altre 70 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore .

La Regione che ha presentato il maggior numero di domande è stato il Lazio (37) seguito dalla Lombardia (33) e dalla Campania (29).

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2024

ANALISI PRELIMINARE

Delle 175 domande ritenute ammissibili il 94% (164) risulta discusso, rimane in attesa il 6% (11).

Le domande discusse nel 2024 sono state 218 (164 del 2024, 52 del 2023 e 2 del 2022).

Di queste, il 68% (148) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 32% (70) 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 circa 90 giorni.

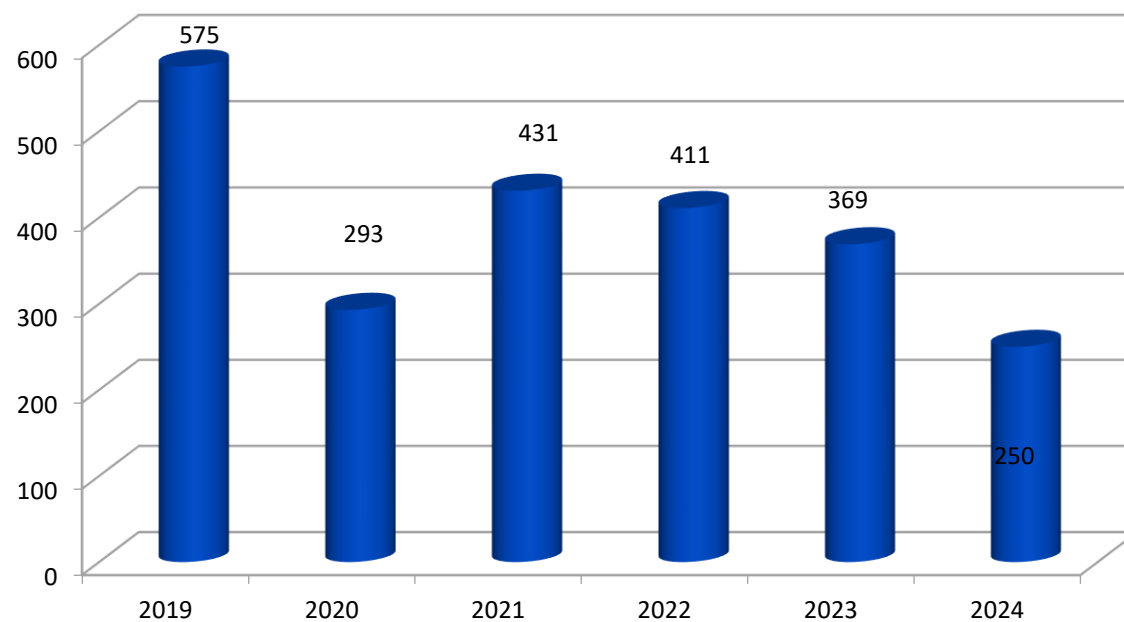
L'Associazione che ha discusso il maggior numero di domande è stata Udicon (22) seguita da Federconsumatori (21) e Codacons (14).

Infine, con riferimento all'analisi della quantificazione economica degli importi riconosciuti, il rimborso per l'anno in esame è stato di circa €42.000,00.

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2024

DOMANDE PERVENUTE

Le domande pervenute nel 2024 sono state 250 evidenziando un decremento del 68% rispetto al 2023.

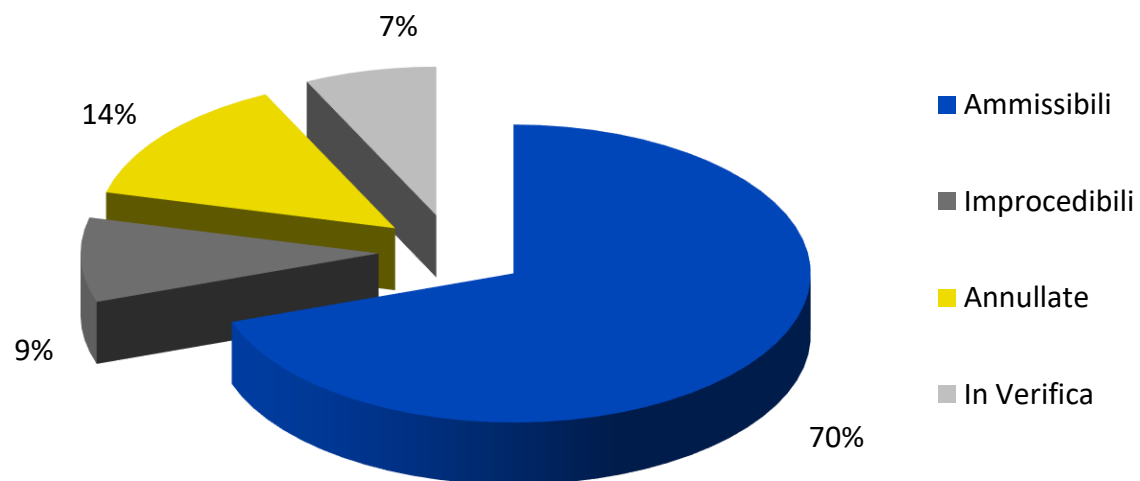


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2024

VALUTAZIONE PROCEDIBILITA'

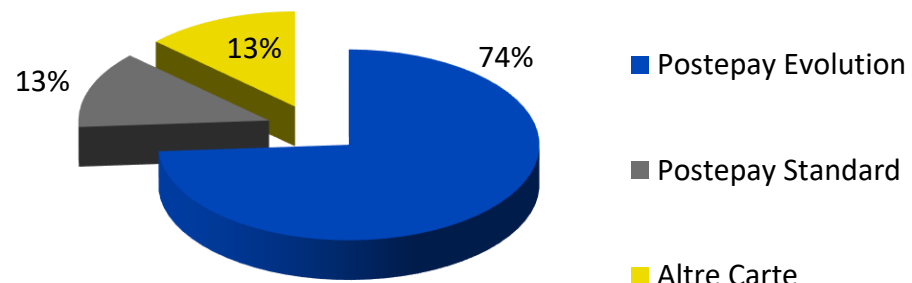
Delle 250 domande pervenute, il 70% è stato valutato ammissibile alla procedura (174), il 9% improcedibile (23) e il 14% è stato annullato (35).

Restano in verifica 17 domande pari al 7%.

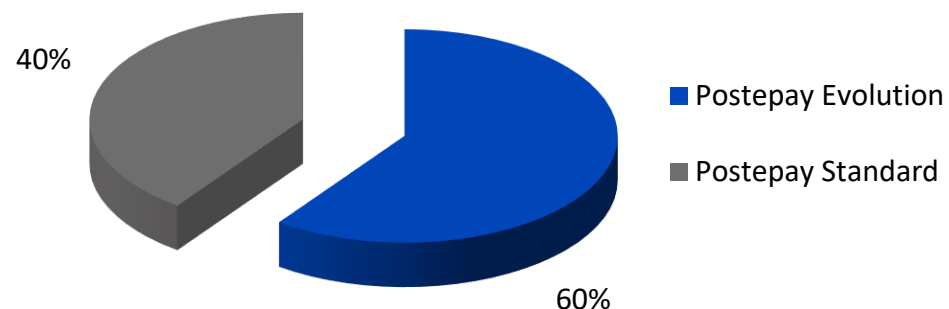


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2024

OGGETTO DOMANDE IMPROCEDIBILI E ANNULLATE



Le 23 domande valutate improcedibili (17 Postepay Evolution, 3 Postepay Standard e 3 Altre Carte) sono da riferire a clienti che non hanno presentato reclamo e a casi discussi in altra sede.

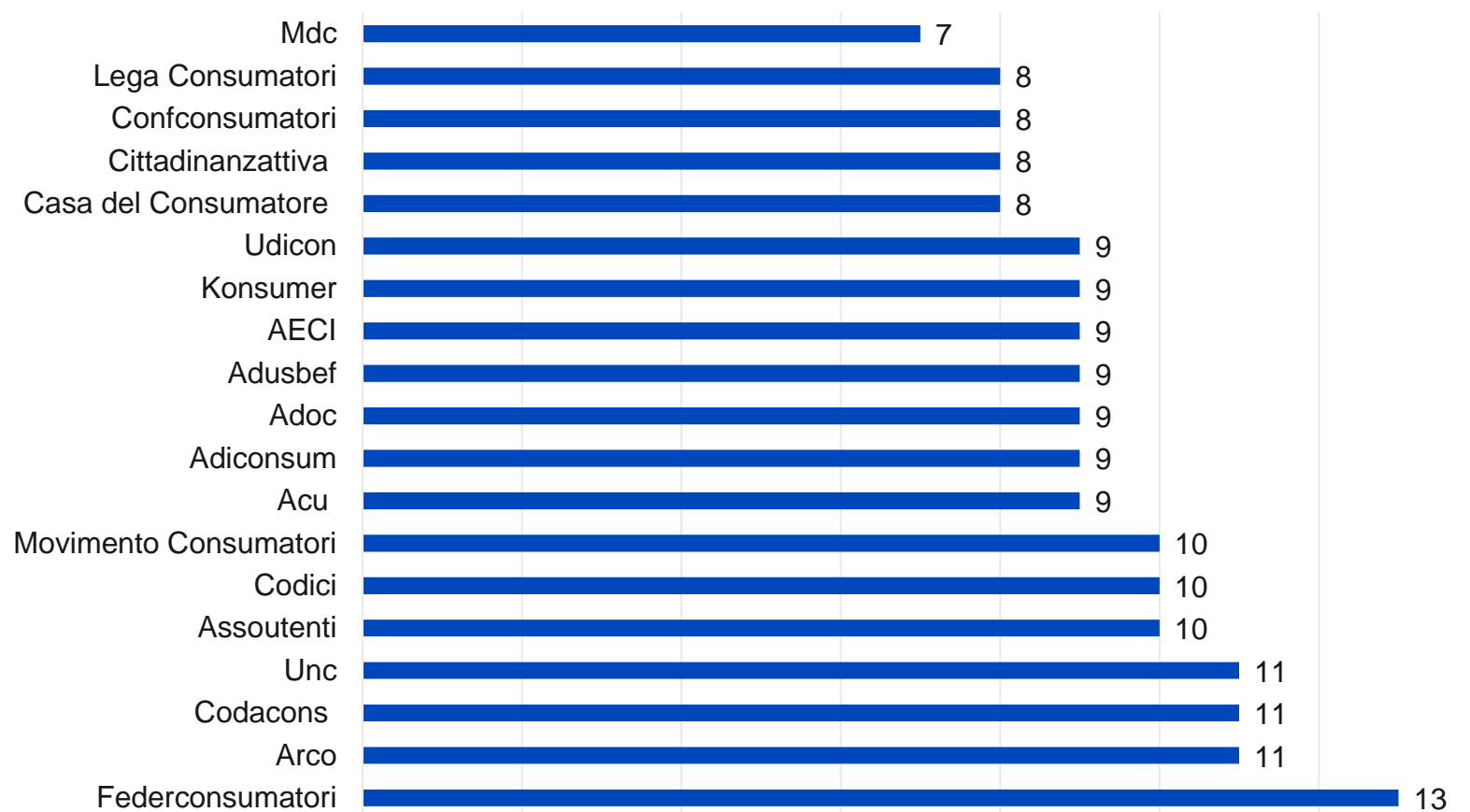


Le 35 domande annullate (21 Postepay Evolution e 14 Postepay Standard) si riferiscono a casi per i quali il riesame del reclamo si è concluso positivamente

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2024

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE

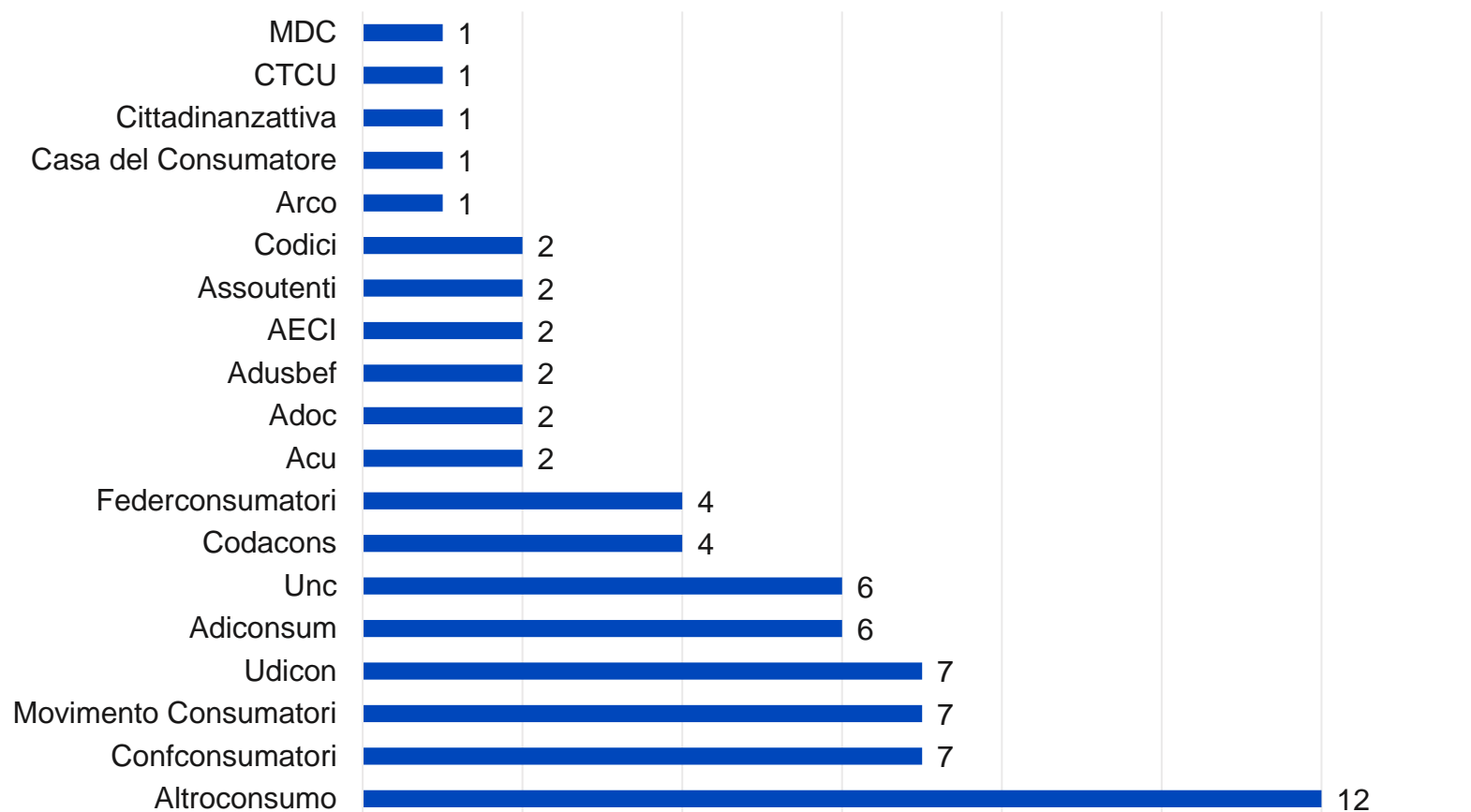
Sono state assegnate secondo un criterio turnario 178 domande.



CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2024

DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

Per 70 domande l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

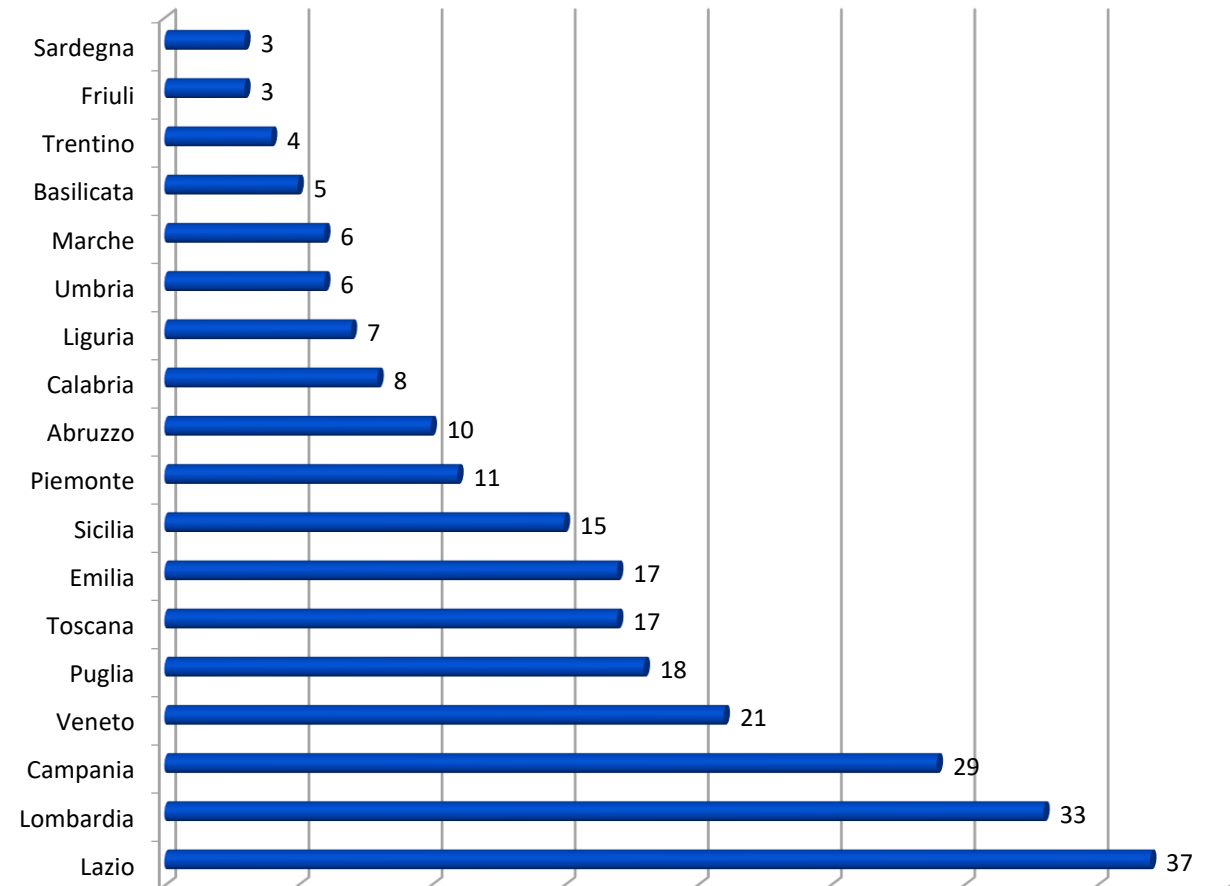


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2024

DOMANDE SUDDIVISE PER REGIONE

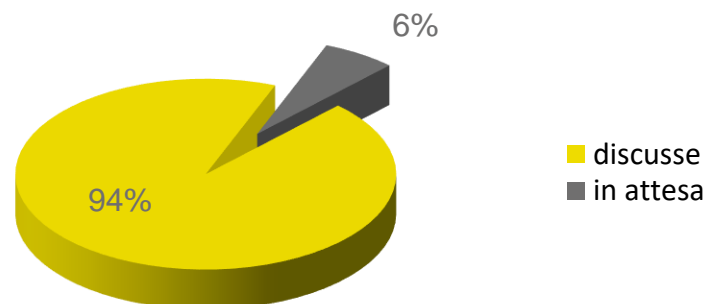
La Regione che ha presentato il maggior numero di domande è stato il Lazio (37) seguito dalla Lombardia (33), dalla Campania (29) e dal Veneto con (21).

Regione	Domande
Lazio	37
Lombardia	33
Campania	29
Veneto	21
Puglia	18
Toscana	17
Emilia	17
Sicilia	15
Piemonte	11
Abruzzo	10
Calabria	8
Liguria	7
Umbria	6
Marche	6
Basilicata	5
Trentino	4
Friuli	3
Sardegna	3
Totale	250



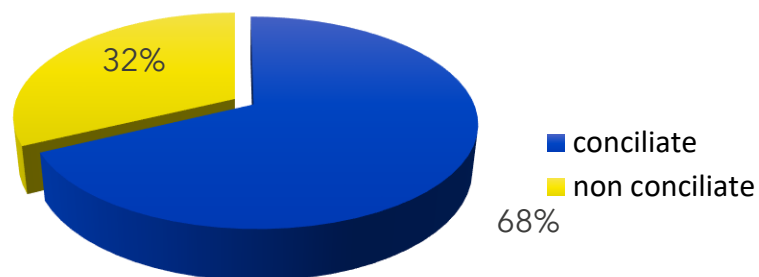
CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2024

DOMANDE DISCUSSE



Delle 175 domande ritenute ammissibili nel 2024 il 94% (164) risulta discusso, rimane in attesa il 6% (11).

Dall'inizio della procedura sono state discusse 2132 domande.
Nel 2024 state discusse 218 (164 del 2024, 52 del 2023, 2 del 2022).

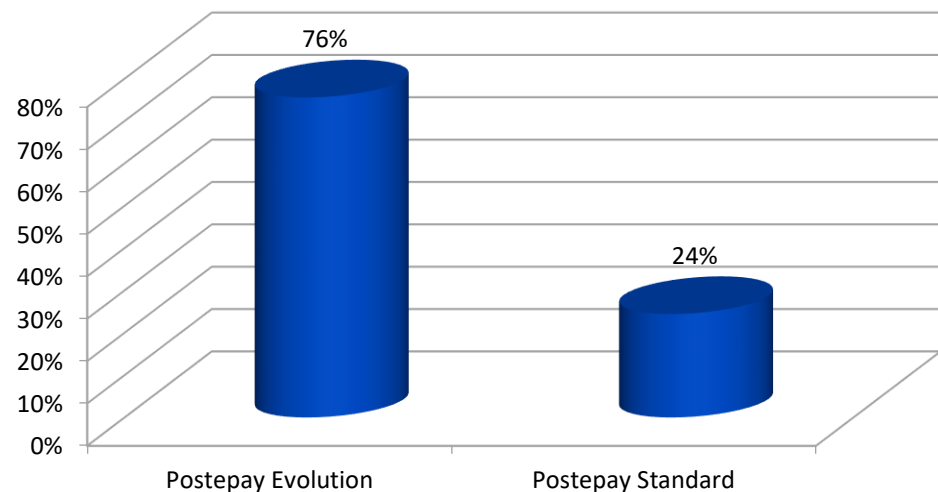


Di queste il 68% (148) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 32% (70) si è concluso con un mancato accordo per mancanza di elementi idonei alla chiusura della conciliazione o perché i clienti non hanno accettato la proposta formulata dalla Commissione.

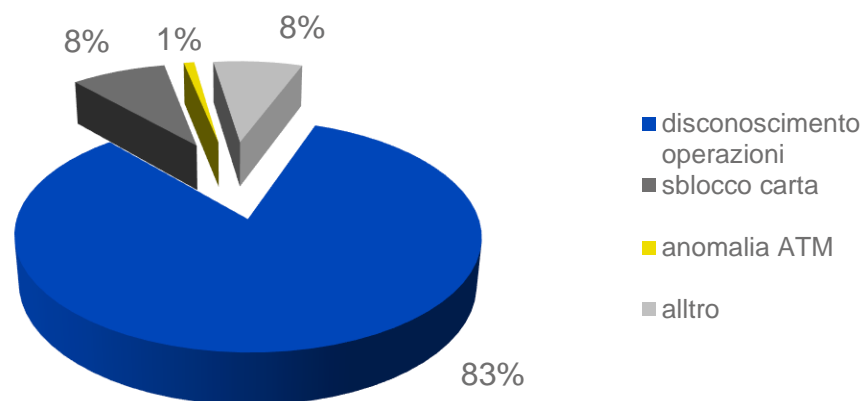
Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di circa 90 giorni.

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2024

DOMANDE DISCUSSE



Delle 218 domande discusse il 76% (164) ha a oggetto la Postepay Evolution e il 24% (54) la Postepay Standard.



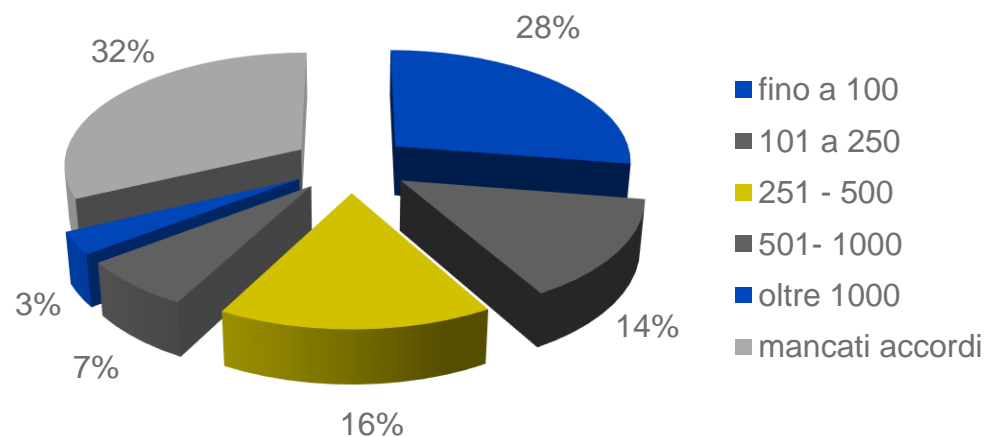
L'83% delle domande discusse ha riguardato il disconoscimento operazioni.

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2024

ESITO RIMBORSI

Analizzando gli importi riconosciuti il rimborso per l'anno in esame è stato di circa €42.000,00 così suddiviso:

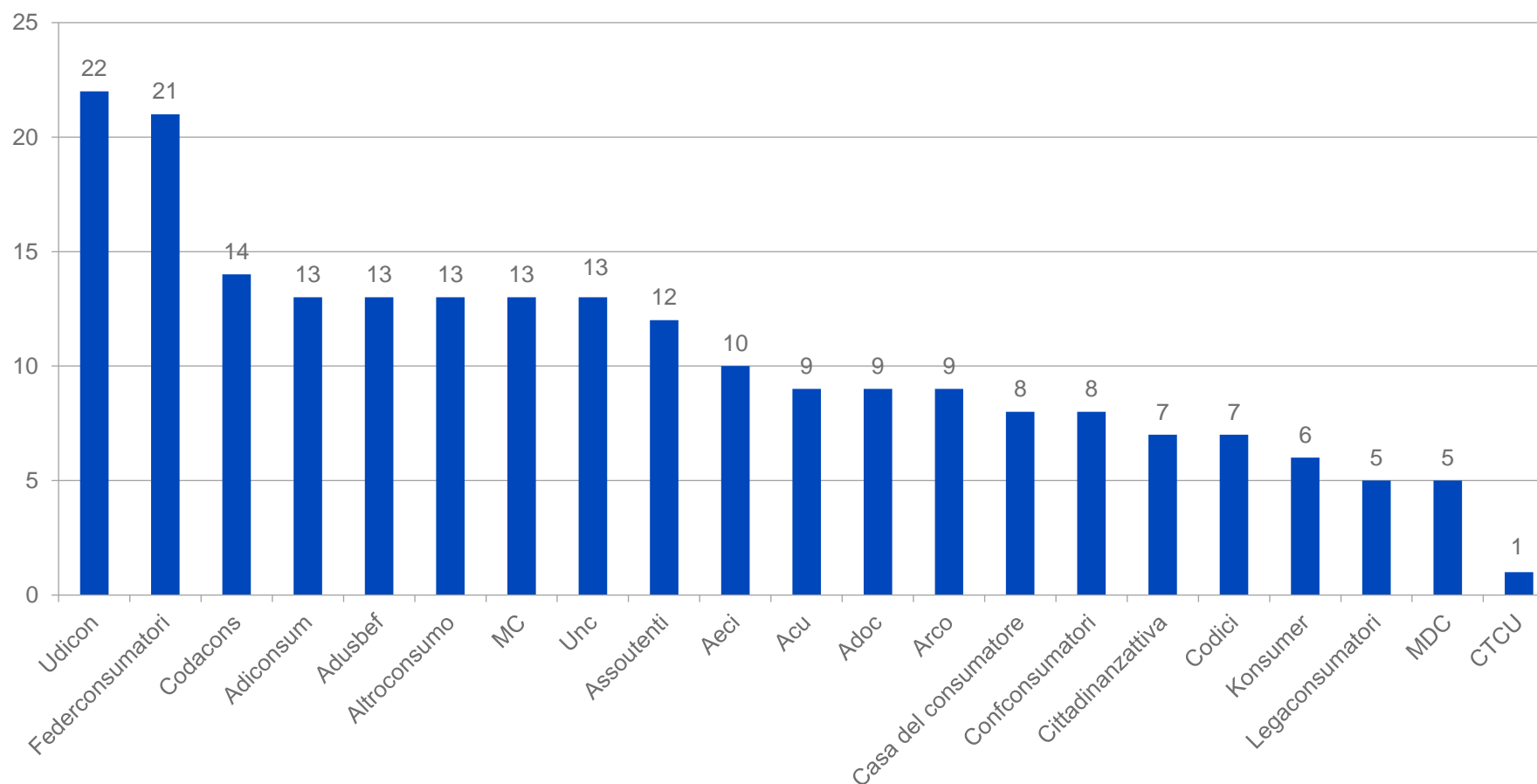
➤ fino a €100	60 domande
➤ da €101 a €250	31 domande
➤ da €251 a €500	35 domande
➤ da €501 a €1.000	15 domande
➤ oltre €1.000	7 domande
➤ mancati accordi	70 domande



CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2024

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONI

Le Associazioni che hanno discusso il maggior numero di domande sono state Udicon (22) seguita da Federconsumatori (21), Codacons (14).



Posteitaliane