



Adempimento del mandato di servizio universale nel 2017

Nel marzo del 2018, conformemente alle disposizioni della legislazione sulle poste (legge del 17 dicembre 2010 sulle poste LPO; ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste OPO), la Posta ha presentato un rapporto concernente l'adempimento del mandato di servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti durante l'anno civile 2017.

1 Rapporto della Posta

1.1 Obbligo di fornire l'offerta minima richiesta

PostFinance offre alle persone fisiche o giuridiche con domicilio o sede in Svizzera la possibilità di aprire e tenere un conto per il traffico dei pagamenti (art. 43 cpv. 1 lett. a OPO). Tramite questa relazione bancaria, i clienti possono effettuare trasferimenti dal proprio conto postale sul conto di un terzo (lett. b), versamenti di contanti sul proprio conto (lett. d) e prelievi di contanti (lett. e). PostFinance permette inoltre il trasferimento di contanti sul conto di un terzo (lett. c).

Dalle condizioni generali di PostFinance e dalla politica aziendale in materia di accettazione dei clienti e di mantenimento delle relazioni contrattuali, si evince che le persone fisiche o giuridiche con domicilio o sede in Svizzera hanno generalmente la possibilità di utilizzare i servizi di pagamento che PostFinance deve garantire.

1.2 Accesso ai servizi di pagamento

La popolazione ha diverse possibilità di accedere alle prestazioni di pagamento che rientrano nel servizio universale. Oltre ai canali tradizionali della rete postale, PostFinance propone e-finance, una soluzione elettronica per il traffico dei pagamenti. Il numero di clienti che fruisce di questa soluzione aumenta costantemente e ora si avvicina a 1,76 milioni.

La Posta ha continuato a utilizzare il margine di manovra concessogli dalla legislazione postale per adattare la propria rete postale, ad esempio in funzione della domanda, della situazione e dello stato degli immobili disponibili. In questo ambito, da una parte ha ridotto il numero di uffici postali, e dall'altra aumentato il numero di agenzie gestite da terzi. Le agenzie non offrono l'intera gamma dei servizi di pagamento previsti nel servizio universale. In base a disposizioni del diritto in materia di mercati finanziari, il pagamento in contanti non è possibile nelle agenzie. Il prelievo in contanti è comunque possibile, in base a quanto è disponibile nella cassa. I versamenti possono essere effettuati con la carta di debito di PostFinance o, in determinati casi, con una carta di debito Maestro.

Considerata nel suo complesso, la rete di punti di accesso rimane molto fitta. A fine dicembre 2017 si contavano in particolare 1189 uffici postali, 968 agenzie e 999 postomat.

Accesso ai servizi di pagamento

Apertura e tenuta di un conto per il traffico dei pagamenti	Ufficio postale, filiale PostFinance, per via elettronica, per telefono, per corrispondenza postale
Trasferimento dal proprio conto al conto di un terzo	Ufficio postale, agenzia, servizio a domicilio, per via elettronica, per corrispondenza postale
Trasferimento di contanti sul conto di un terzo	Ufficio postale con servizi di pagamento in contanti, servizio a domicilio
Versamento di contanti sul proprio conto	Ufficio postale con servizi di pagamento in contanti, servizio a domicilio, Postomat con funzione di versamento
Prelievo di contanti dal proprio conto	Ufficio postale, agenzia, servizio a domicilio, Postomat, partner

<u>Rete postale</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>Differenza assoluta</u>	<u>Differenza in percento</u>
Uffici postali con servizi di pagamento in contanti	1317	1184	-133	-10,1 %
Agenzie	849	968	+119	+14,0 %
Filiali PostFinance ¹	43	41	-2	-4,7 %
Aree di codice postale con servizio a domicilio	1319	1326	+7	+0,5 %
Postomat	1005	999	-6	-0,6 %

¹ a partire dal 2017 senza mezzi di pagamento diversi dai contanti

1.3 Accesso ai servizi di pagamento in contanti presso gli uffici postali

La Posta ha misurato l'accessibilità ai servizi di pagamento in contanti tramite il metodo approvato nel 2014 dall'Ufficio federale delle comunicazioni (UFKOM).

Le misure effettuate rivelano che nel 2017 il 96,7 per cento della popolazione residente permanente poteva accedere nell'arco di 30 minuti ai servizi di pagamento in contanti prescritti per legge. Se si tiene presente che in certi luoghi privi di ufficio postale e agenzia è offerto il servizio a domicilio, l'accessibilità è stata garantita al 98,2 per cento della popolazione. Il tasso di accessibilità è pertanto al di sopra della soglia del 90 per cento fissata per legge.

<u>Accesso al traffico dei pagamenti in contanti secondo l'articolo 44 OPO</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Quota di popolazione che accede al traffico dei pagamenti in contanti nell'arco di 30 minuti (in %)	96,8	96,7
Quota di popolazione che accede al traffico dei pagamenti in contanti nell'arco di 30 minuti o dispone di un servizio a domicilio (in %)	98,3	98,2

L'anno scorso la Posta ha continuato la riorganizzazione della sua rete di accesso. Gli adeguamenti riguardavano in particolare l'accessibilità ai servizi di pagamento in contanti. La Posta ha così sostituito 116 punti di accesso che offrivano l'intera gamma dei servizi di pagamento in contanti con punti di accesso senza possibilità di pagamento in contanti. In 10 casi è stato istituito il servizio a domicilio in sostituzione del punto di accesso che forniva i servizi in contanti. 3 punti di accesso che offrivano servizi di pagamento in contanti sono stati chiusi senza essere sostituiti.

<u>Modifiche apportate all'infrastruttura postale</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Sostituzione di punti di accesso che offrono prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti con punti di accesso senza possibilità di pagamento in contanti	99	116
Chiusura di punti di accesso che offrono prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti e allestimento di un servizio a domicilio	21	10
Chiusura, senza sostituzione, di punti di accesso che offrono prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti	13	3

1.4 Accesso senza barriere al traffico dei pagamenti elettronico per i disabili

A settembre 2016 la Posta ha ottenuto l'ultimo certificato della Fondazione "Accesso per tutti" che attesta la conformità del sito Internet di PostFinance e del suo sito e-finance ai criteri del livello AA+, il più elevato. Questo livello garantisce che le pagine Internet siano effettivamente accessibili senza barriere e che rispettino le disposizioni della legge sui disabili, oltre a certificare la conformità alle raccomandazioni della Confederazione. Il progetto di aggiornamento del sito Internet nel 2017 ha coinvolto la Fondazione "Accesso per tutti" che ha garantito l'osservanza delle linee guida dell'accesso senza barriere.

1.5 Stato delle relazioni con la clientela e indice di soddisfazione

Nel 2017 PostFinance ha ricevuto 59 957 reclami, 4164 in meno rispetto all'anno precedente (- 6,5 %).

Siccome PostFinance è entrata a far parte dell'Associazione Svizzera dei Banchieri, dal 1° giugno 2016 in caso di disaccordo i clienti devono appellarsi all'Ombudsman delle banche svizzere. Nel 2017 sono state registrate 25 domande di conciliazione in relazione a PostFinance, ossia un terzo in meno rispetto all'anno precedente.

Stando a un sondaggio effettuato annualmente dalla Posta Svizzera, l'indice di soddisfazione della clientela di PostFinance nel 2017 raggiungeva, come l'anno precedente, 80 punti su 100 per i clienti privati. Per i clienti commerciali era di 76, il che corrisponde a un leggero peggioramento di due punti rispetto all'anno precedente. Per quanto riguarda la RetePostale (in precedenza Rete postale e vendita) l'indice di soddisfazione è aumentato di due punti raggiungendo un valore di 88. Presso le piccole e medie imprese è aumentato di un punto, attestandosi a 84 punti su 100.

2 Valutazione dell'UFCOM

2.1 Adempimento del mandato legale

Nel 2017, la Posta ha adempiuto il mandato di servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti che gli è stato affidato sulla base della legislazione postale.

Dalle informazioni ottenute si può rilevare che, da una parte, la Posta garantisce l'offerta minima prescritta dall'ordinanza e che, dall'altra, offre le prestazioni del servizio universale in linea di massima a

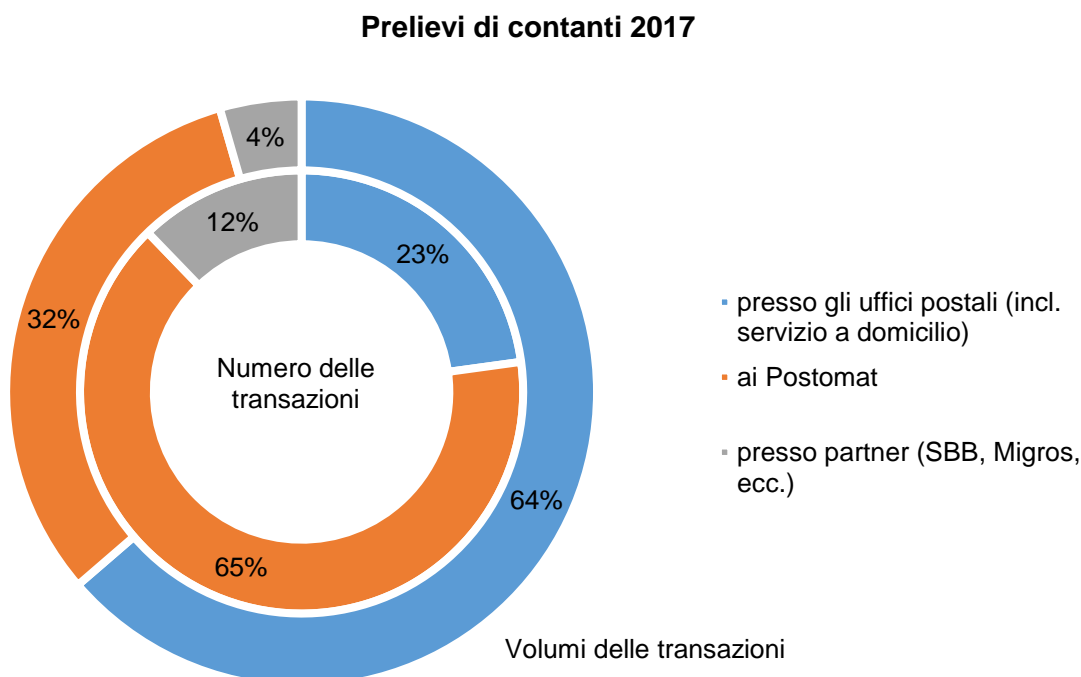
tutte le persone fisiche e giuridiche con domicilio o sede in Svizzera (art. 43 OPO). Le condizioni previste da PostFinance per quanto riguarda l'esclusione dalla fruizione delle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti sono, a priori, conformi alle eccezioni previste dall'ordinanza (art. 45 OPO).

La Posta soddisfa inoltre le esigenze formulate nella legislazione sulle poste per quanto concerne l'accesso della popolazione alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti. In questo campo, supera di 6,7 punti percentuali il valore soglia del 90 per cento stabilito dal Consiglio federale (art. 44 OPO). L'elevata disponibilità rilevata attesta che il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti in contanti è ampiamente accessibile su tutto il territorio.

La Posta soddisfa il mandato legale di servizio universale anche nei confronti delle persone disabili offrendo loro servizi di pagamento elettronico senza barriere.

2.2 Considerazioni generali

La popolazione ricorre ai diversi canali disponibili per utilizzare l'insieme delle prestazioni di PostFinance nel settore del traffico dei pagamenti. Nel 2017 circa un prelievo in contanti su quattro (23 %) è stato effettuato in un ufficio postale (servizio a domicilio incl.). Durante gli ultimi anni questa quota è rimasta relativamente stabile (2013: 24 %). Nel 2017 circa due terzi dei prelievi sono stati effettuati ai Postomat (65 %). Per quanto riguarda i volumi delle transazioni il quadro è completamente diverso. L'anno scorso i prelievi di contanti agli uffici postali corrispondevano a quasi due terzi dell'intero volume delle transazioni (64 %), mentre presso i Postomat rappresentavano il 32 per cento.



I versamenti in contanti negli uffici postali, con 146 milioni di transazioni effettuate nel 2017, continuano a essere significativi. Grazie a possibilità di pagamento alternative, i prelievi di contanti sia negli uffici postali che ai Postomat e i versamenti in contanti negli uffici postali hanno registrato un calo. Il numero di conti privati e commerciali è diminuito rispetto all'anno precedente di circa 22 000 unità (- 0,8 %), attestandosi a 2,743 milioni.

Su incarico dell'UFCOM, nell'estate 2017 Demoscope AG ha effettuato un sondaggio sul servizio universale presso privati e PMI. Il sondaggio considera tra l'altro anche il settore del traffico dei pagamenti. La popolazione è stata interrogata in merito alle sue attuali abitudini di fruizione e alla sua soddisfazione con le prestazioni del servizio universale. Per quanto riguarda le abitudini di fruizione dei servizi del traffico dei pagamenti emerge che le persone più giovani ricorrono sempre di più alle soluzioni offerte dall'online banking e prelevano denaro contante soprattutto presso i distributori automatici delle banche o della Posta. Le persone più anziane invece sbrigano le proprie operazioni di pagamento più frequentemente della media presso lo sportello della banca e/o della Posta, prelevando qui anche più spesso denaro contante.

L'UFCOM constata che PostFinance mantiene la sua offerta per gli Svizzeri all'estero, continuando a offrire prestazioni basilari del traffico dei pagamenti.