

# 1 Adempimento del mandato di servizio universale nel 2016

Nel marzo del 2017, 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 2016.

## 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 ai servizi di pagamento che rientrano nel servizio universale. Oltre ai canali tradizionali della rete postale, PostFinance propone e-finance, una soluzione per il traffico elettronico dei pagamenti. Il numero di clienti che fruisce di questa soluzione aumenta costantemente e ora si avvicina a 1,74 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 quanto i servizi di pagamento in contanti vi sono limitati. 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 qualche caso, con una carta di debito Maestro.

Considerata nel suo complesso, la rete di punti di accesso rimane molto fitta. A fine dicembre 2016 si contavano in particolare 1323 uffici postali, 849 agenzie e 1005 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, filiale PostFinance, 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>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>Δ 2015-2016</u>
Uffici postali con servizi di pagamento in contanti	1648	1555	1457	1317	-140
Agenzie	569	660	735	849	+114
Filiali PostFinance	45	43	43	43	0
Aree di codice postale con servizio a domicilio	1269	1278	1295	1319	+24
Postomat	982	985	977	1005	+28

### 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 2016 il 96,8 per cento della popolazione residente permanente poteva accedere nell'arco di 30 minuti ai servizi di pagamento in contanti prescritti per legge recandosi a un ufficio postale. Se si tiene presente che in certi luoghi privi di ufficio e agenzia postale è erogato il servizio a domicilio, l'accessibilità è stata garantita al 98,3 per cento della popolazione. Il tasso di accessibilità, costante dal 2013, è pertanto al di sopra della soglia del 90 per cento fissata nel 2012 dal Consiglio federale.

<u>Accesso al traffico dei pagamenti in contanti secondo l'articolo 44 OPO</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>
Quota di popolazione che accede al traffico dei pagamenti in contanti nell'arco di 30 minuti (in %)	96,9	96,8	97,0	96,8
Quota di popolazione che accede al traffico dei pagamenti in contanti nell'arco di 30 minuti o dispone di un servizio a domicilio (in %)	98,5	98,3	98,5	98,3

L'anno scorso la Posta ha apportato diversi cambiamenti alla rete postale che hanno avuto ripercussioni sull'accessibilità dei servizi di pagamento in contanti. Sono stati sostituiti 99 punti di accesso che offrivano l'intera gamma dei servizi di pagamento in contanti con punti di accesso che non permettono le operazioni in contanti. In 21 casi è stato attivato il servizio a domicilio in sostituzione del punto di accesso che erogava i servizi in contanti. Inoltre, 13 punti di accesso che offrivano servizi di pagamento in contanti sono stati chiusi senza essere sostituiti.

<u>Modifiche apportate all'infrastruttura postale</u>	<u>2015</u>	<u>2016</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	79	99
Chiusura di punti di accesso che offrono prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti e allestimento di un servizio a domicilio	12	21

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

A settembre 2016 la Posta ha nuovamente ottenuto il 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.

## 1.5 Stato delle relazioni con la clientela e indice di soddisfazione

Nel 2016 PostFinance ha ricevuto 64 121 reclami, 13 438 in meno rispetto all'anno precedente (- 17,3 %).

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. Nell'anno in rassegna sono state registrate 38 domande di conciliazione concernenti PostFinance (contro gli 85 casi dell'anno precedente).

Stando a un sondaggio effettuato annualmente dalla Posta Svizzera, l'indice di soddisfazione della clientela di PostFinance nel 2016 raggiungeva 80 punti su 100 per i clienti privati, e i 78 punti per i clienti commerciali, valori che sono rimasti stabili rispetto all'anno precedente. Per quanto riguarda la Rete postale e vendite, l'elevato indice di soddisfazione della clientela è stabile rispetto all'anno precedente. Presso le piccole e medie imprese è aumentato di un punto, attestandosi a 83 punti, presso i clienti privati è sceso di un punto, a 86 punti.

## 1.6 Valutazione dell'UFCOM

### 1.6.1 Adempimento del mandato legale

Durante l'anno trascorso, 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 6,8 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

permettendo loro di accedere effettivamente ai servizi di pagamento elettronico senza barriere.

## **1.6.2 Considerazioni generali**

La popolazione ricorre ai diversi canali disponibili per utilizzare l'insieme delle prestazioni di PostFinance nel settore del traffico dei pagamenti. I versamenti in contanti allo sportello, con 155 milioni di transazioni effettuate nel 2016, continuano a essere significativi (- 5,7 % rispetto al 2015). Gli ordini di pagamento elettronici nel 2016 hanno raggiunto invece gli 89 milioni di transazioni (+ 5.3 % rispetto al 2015). Il numero di conti postali del servizio universale è aumentato rispetto all'anno precedente di circa 15 000 unità (+ 0,5 %), attestandosi a 2,765 milioni.

Nei prossimi mesi l'UFCOM condurrà un'indagine rappresentativa sulle esigenze e le preferenze della popolazione in materia di prestazioni del servizio universale nel settore postale (incluso il traffico dei pagamenti).

La soddisfazione della clientela di PostFinance resta buona.

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