

REPORT PROCEDURA DI CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

Relazione Dati 2025

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

ANALISI PRELIMINARE

La procedura di conciliazione BancoPosta, avviata il 1° aprile 2006, ha come ambito di applicazione le controversie riguardanti il conto corrente BancoPosta (solo persone fisiche) e si riferisce esclusivamente ai prodotti e servizi di Poste Italiane e non a quelli collocati dall'Azienda a seguito di accordi di distribuzione con terze parti.

A seguito della costituzione della Società Postepay S.p.A. (1° ottobre 2018), è stato redatto un *Regolamento di Conciliazione* dedicato esclusivamente alle carte Postepay, precedentemente comprese nel Regolamento BancoPosta.

Complessivamente, dall'inizio della procedura e sino al 31/12/2025, sono state registrate 6499 domande.

Nel 2025 le domande pervenute sono state 218, con un aumento del 9% rispetto al 2024 (199), di cui:

➤ Ammissibili	138
➤ Improcedibili	48
➤ Annullate	19
➤ In attesa	13

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

ANALISI PRELIMINARE

Delle 138 domande ritenute ammissibili, circa il 97% (133) risulta discusso, mentre rimane in attesa il 3% (5).

Prendendo in esame le 48 domande dichiarate improcedibili, i casi più ricorrenti hanno riguardato: il conto BancoPosta (18), i Buoni Fruttiferi Postali (7), i Libretti Postali (7), la Carta libretto/altre carte (4) e altri prodotti (12).

Quanto alle 19 domande annullate, si considerano tali quelle per le quali il cliente, soddisfatto dall'esito di lavorazione del reclamo, rinuncia a proseguire in conciliazione.

Le 13 domande in attesa si riferiscono a casi attualmente in verifica.

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

ANALISI PRELIMINARE

Considerando tutte le domande discusse nel 2025, comprendendo anche quelle in attesa nel 2024, il totale risulta pari a 148 di cui il 66% (98) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 34% (50) ha avuto esito negativo.

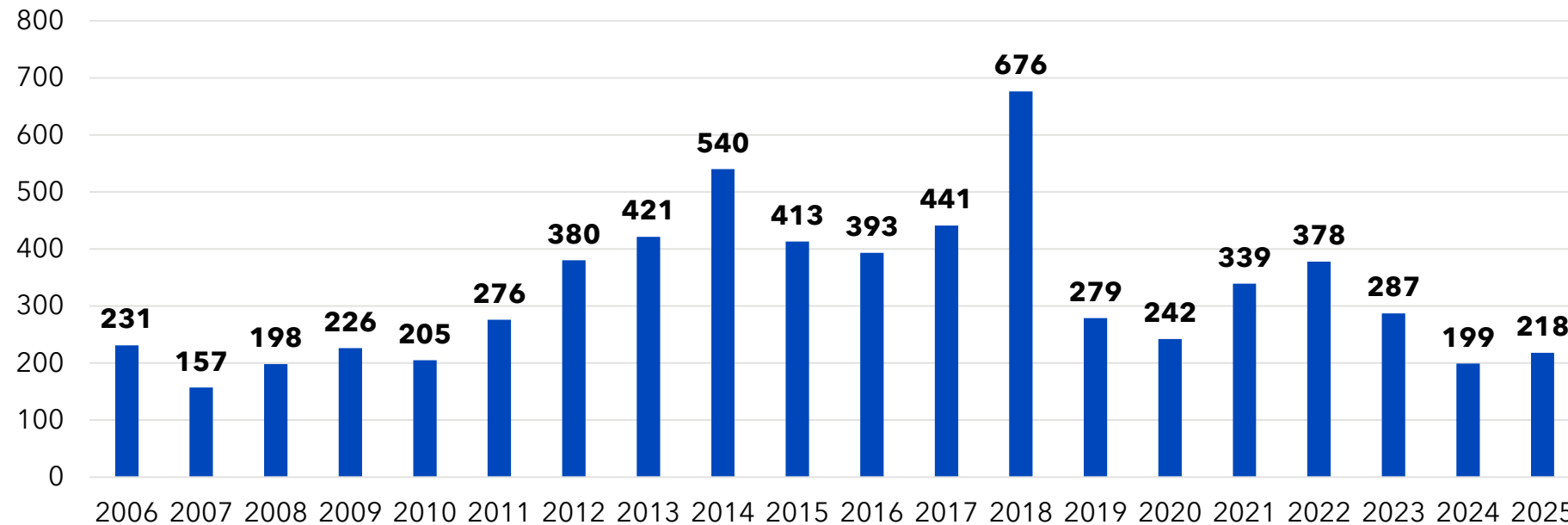
Con riferimento alla quantificazione degli importi riconosciuti a seguito di accordo, i rimborsi liquidati nel 2025 sono pari a circa € 29.000 (con una media di circa € 296 per conciliazione), a fronte dei 195.834 € richiesti.

Il tempo medio della risoluzione delle controversie è stato di circa 44 gg.

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

ANDAMENTO DOMANDE PERVENUTE

Le domande pervenute nel 2025 sono state 218 evidenziando un aumento del 9% rispetto al 2024 (199).



I dati 2019-2025 si riferiscono solo alla procedura BancoPosta separata dopo la costituzione di PostePay a fine 2018.

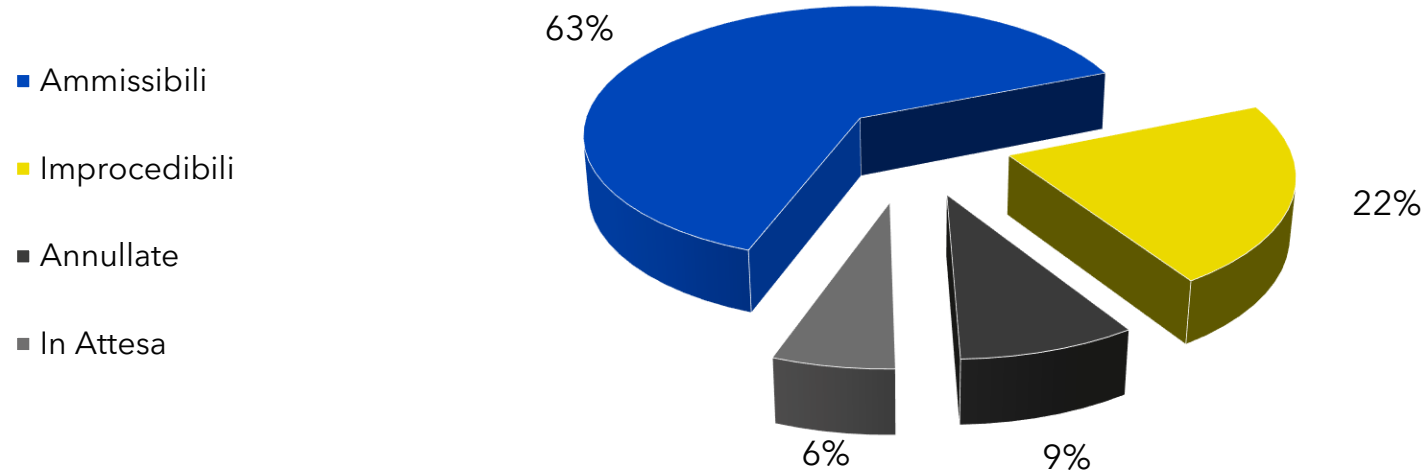
CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

VALUTAZIONE PROCEDIBILITA'

Nel 2025 le domande ammissibili hanno riguardato:

- Conto Bancoposta (disconoscimento operazioni/chiusura conto/sblocco conto/spese e commissioni)
- Carta Postamat (disconoscimento operazioni/Anomalia degli Atm)

Al 31/12/2025, il 63% (138) è stato valutato ammissibile alla procedura, il 22% (48) non ammissibile, il 9% (19) annullate e il 6% (13) in attesa.

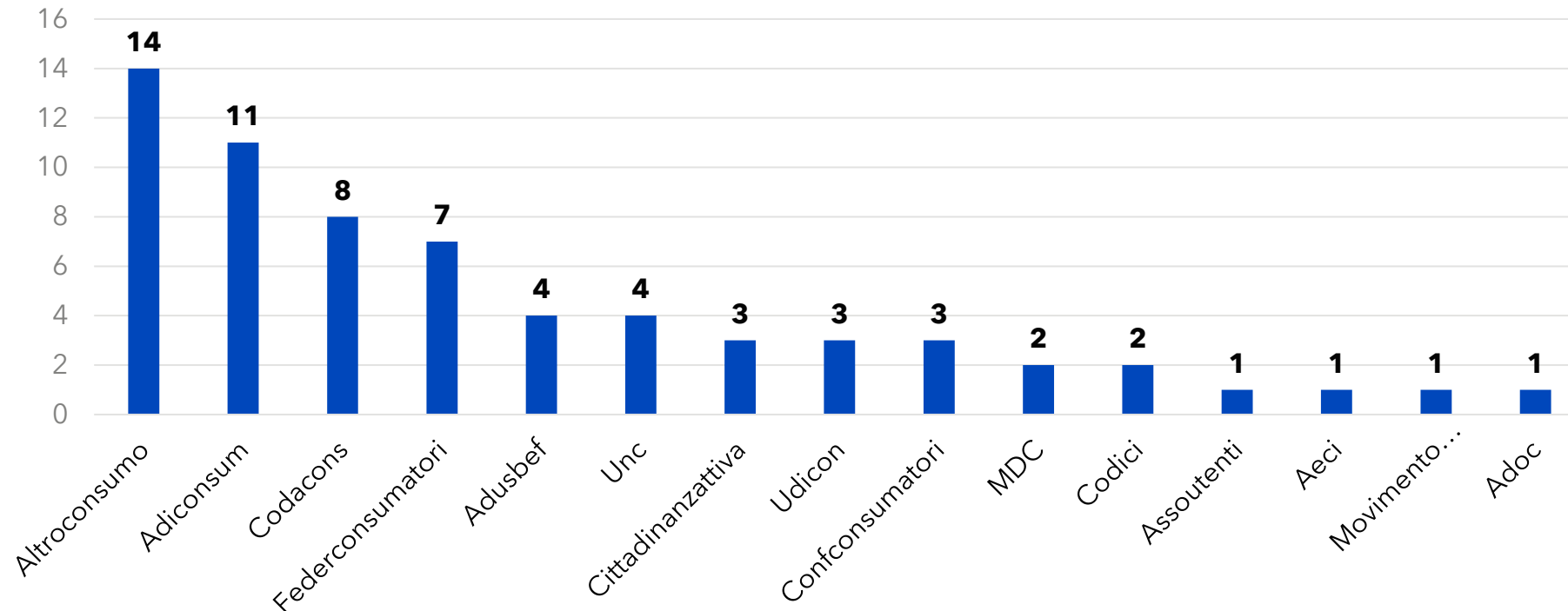


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

PROVENIENZA DELLE DOMANDE

Delle 218 domande pervenute, 139 sono state assegnate secondo un criterio turnario, 14 (non assegnate) sono risultate improcedibili, mentre per le restanti 65 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

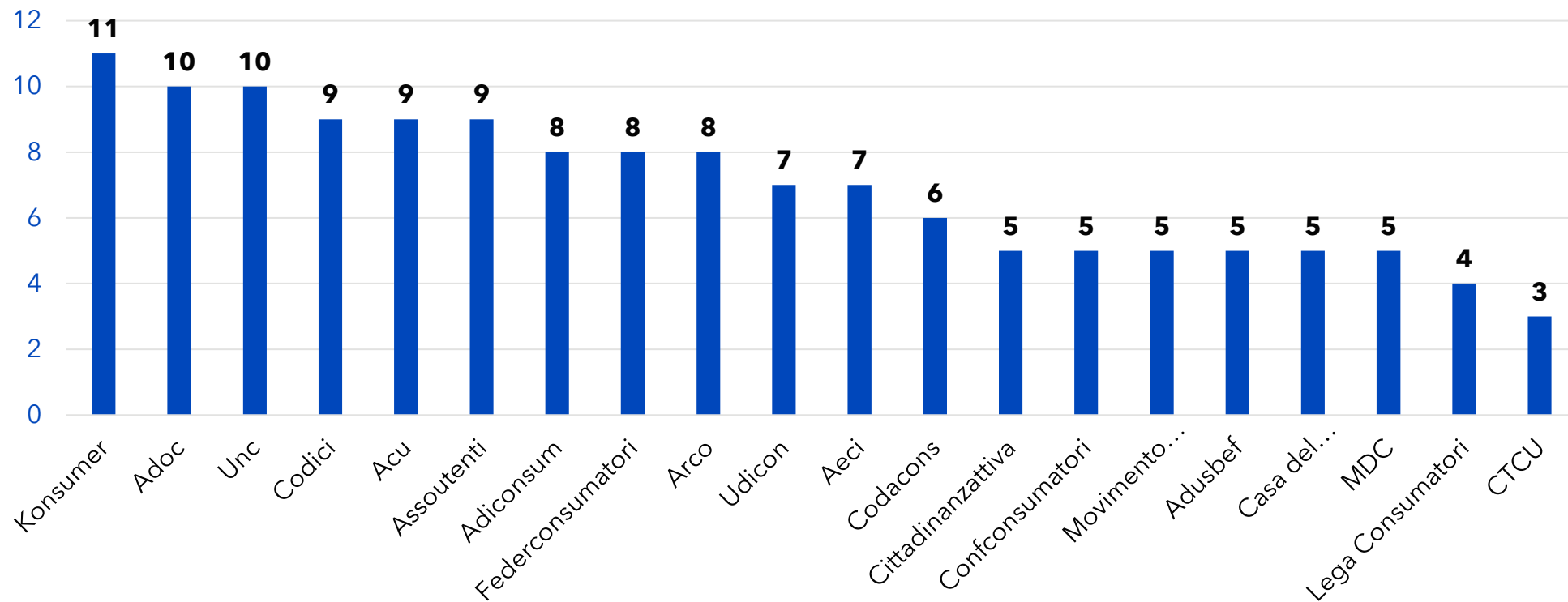
Relativamente alla provenienza delle domande di conciliazione, l'Associazione che ha presentato il maggior numero di istanze è Altroconsumo, seguita da Adiconsum, Codacons e Federconsumatori.



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

DOMANDE ASSEGNATE

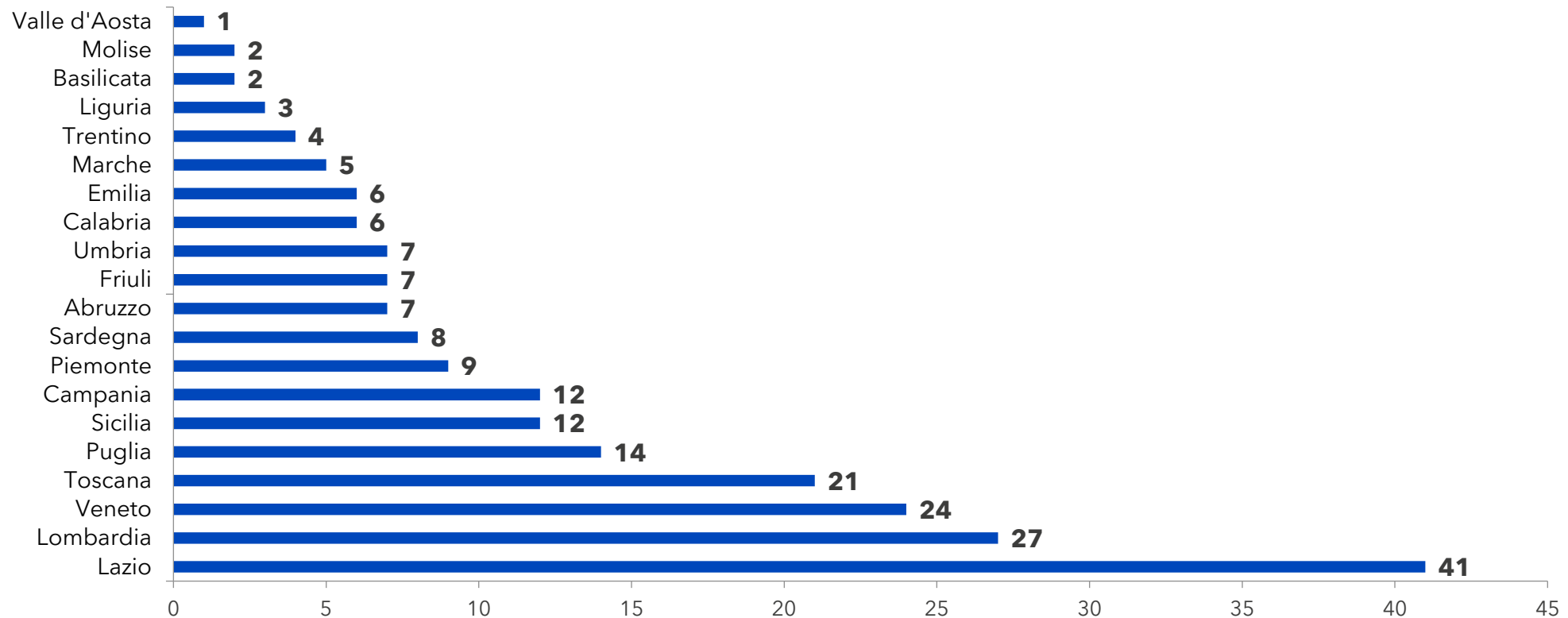
Le 139 domande assegnate sono state così ripartite:



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

DOMANDE SUDDIVISE PER REGIONE

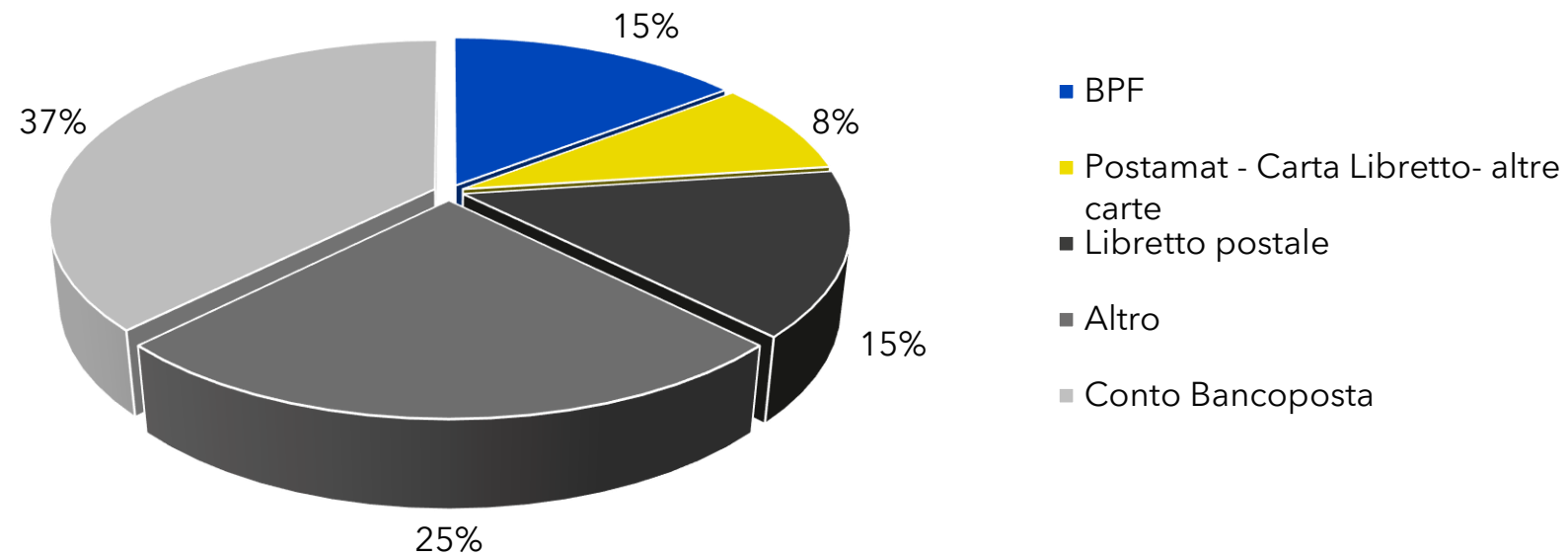
La regione che registra il maggior numero di domande di conciliazione è il Lazio seguito dalla Lombardia, Veneto e Toscana.



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

DOMANDE IMPROCEDIBILI

Analizzando l'oggetto delle 48 domande ritenute improcedibili, le percentuali più alte hanno riguardato il Conto BancoPosta (37%), i Buoni Fruttiferi Postali (15%), i Libretti Postali (15%), Carta Postamat, Carta Libretto, altre carte e altro (8%).



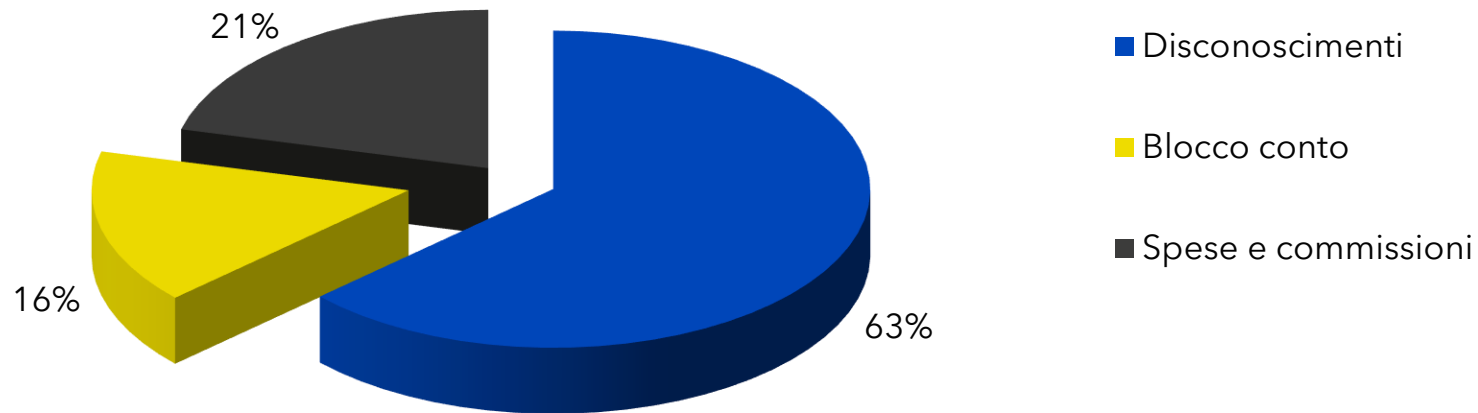
CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

DOMANDE ANNULLATE

Si considerano annullate quelle domande per le quali i clienti, soddisfatti dall'esito di lavorazione del reclamo, rinunciano a proseguire in conciliazione.

A tal riguardo si segnala che nel 2025 sono state annullate 19 domande.

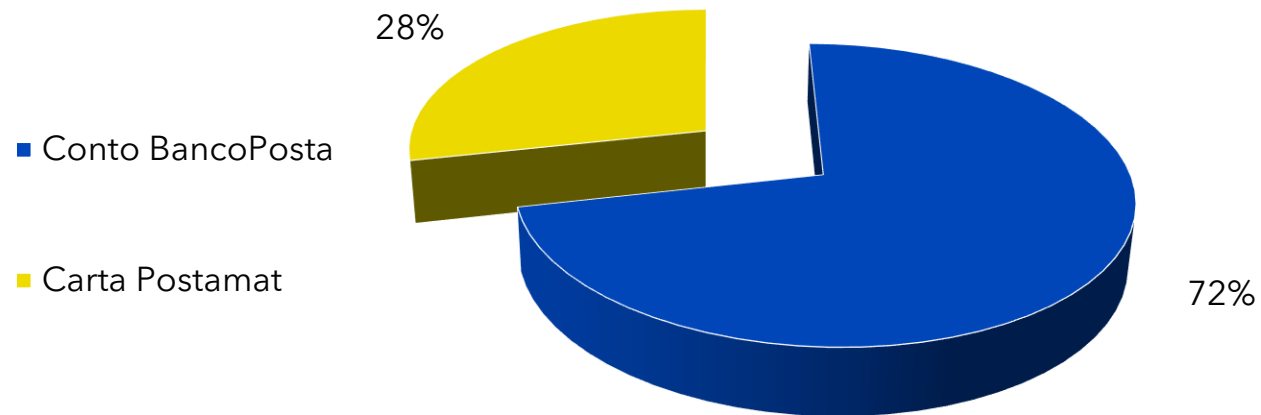
I disservizi risolti in fase di reclamo sono stati generalmente relativi a disconoscimento di operazioni.



CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

OGGETTO DOMANDE DISCUSSE

Delle 148 domande discusse nel 2025, le percentuali più rilevanti riguardano il Conto BancoPosta (72%) e la Carta Postamat (28%).

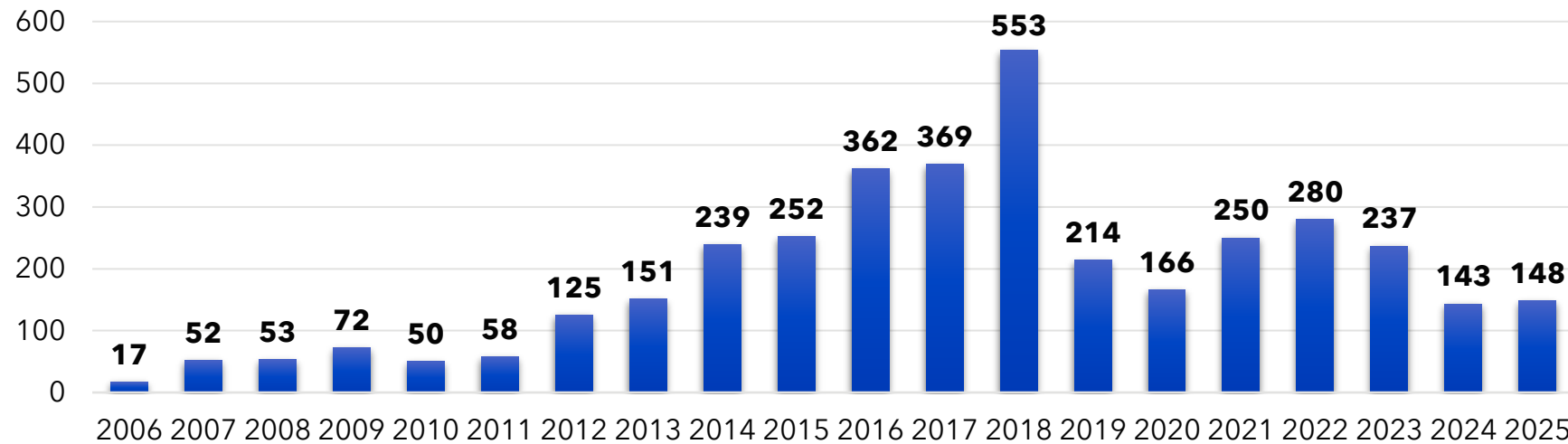


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

ANDAMENTO DOMANDE DISCUSSE

Nel 2025 sono state discusse 148 controversie riguardanti i servizi BancoPosta, circa il 3% in più rispetto allo scorso anno (143).

Si ricorda che i dati relativi al 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 e 2025 fanno riferimento alla sola procedura BancoPosta, separata a seguito della costituzione della Società Postepay a fine 2018.

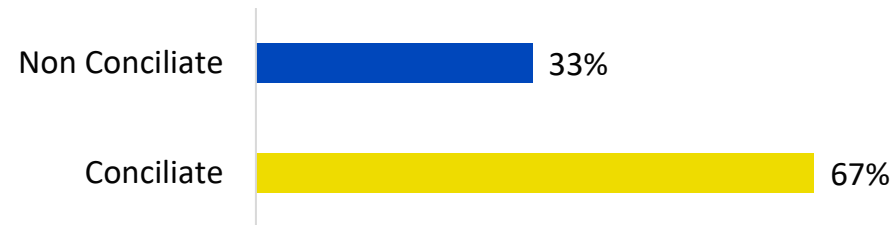


Nel 2025, delle 138 domande valutate ammissibili dalla Commissione, 133 (97%) sono state discusse, ne rimangono in discussione 5 (3%).

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

ESITO DISCUSSIONE

Complessivamente, le domande discusse nel 2025 sono state 148 (di cui 15 sono da riferirsi all'anno 2024). Relativamente all'esito della discussione, il 67% (99) è stato chiuso positivamente, il restante 33% (49) con mancato accordo (per assenza di elementi idonei al raggiungimento di un accordo o per mancata accettazione della proposta formulata dalla Commissione in riferimento al disconoscimento di operazioni con protocollo 3D Secure).



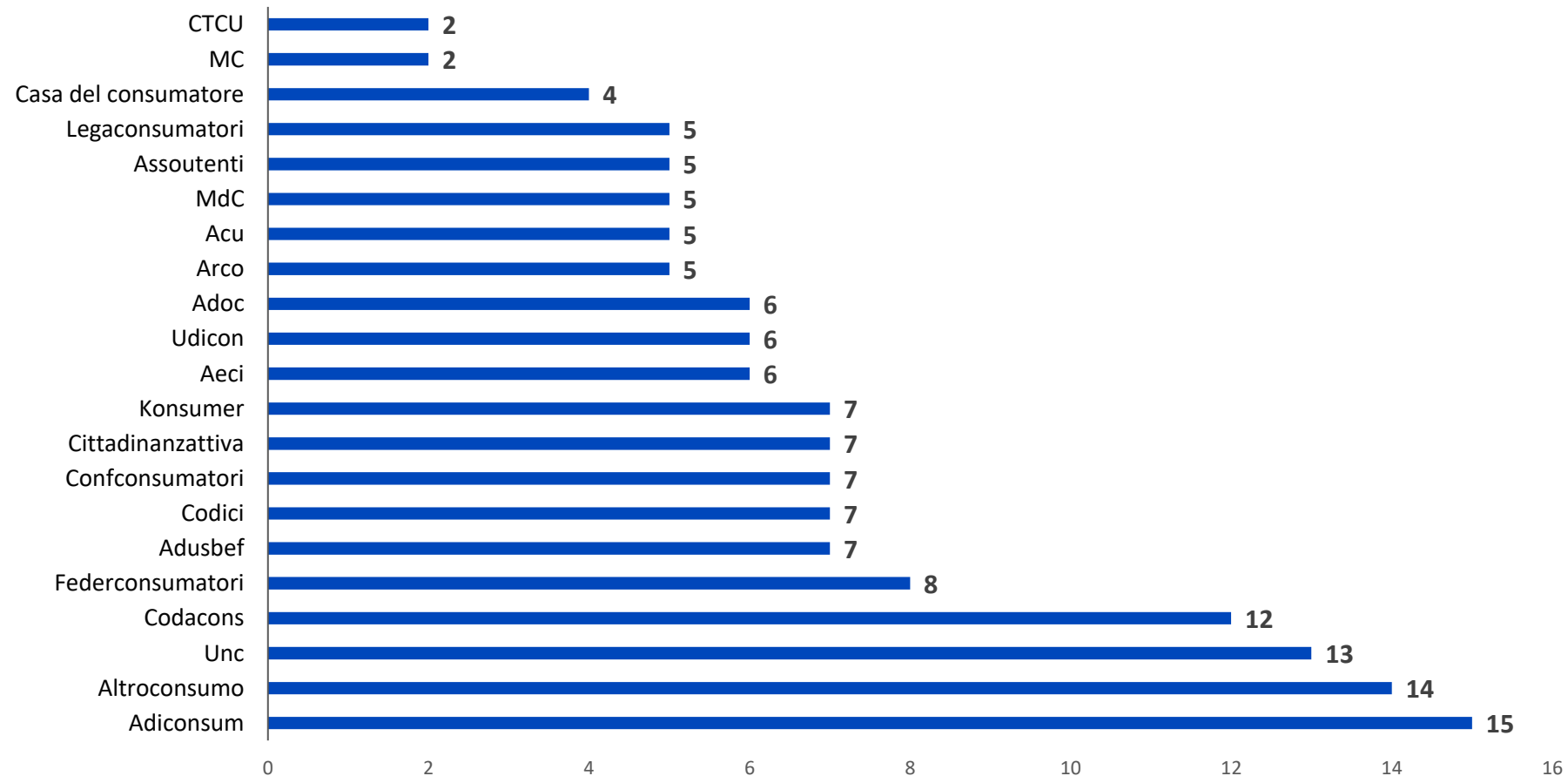
Per i casi conciliati, l'oggetto delle controversie ha riguardato:

- Conto BancoPosta: ritardo nella chiusura del conto, mancato recapito degli estratti conto cartacei, disconoscimento di operazioni fuori dal protocollo sicuro;
- Anomalie Atm: mancata erogazione delle banconote.

CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

Delle 148 domande discusse nel 2025, 98 sono state assegnate secondo un criterio turnario, per le restanti 50 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore. Per quanto riguarda, infine, il dato relativo alle Associazioni, quella che ha discusso più casi nel 2025 è stata Adiconsum, seguita da Altroconsumo, Unc e Codacons.

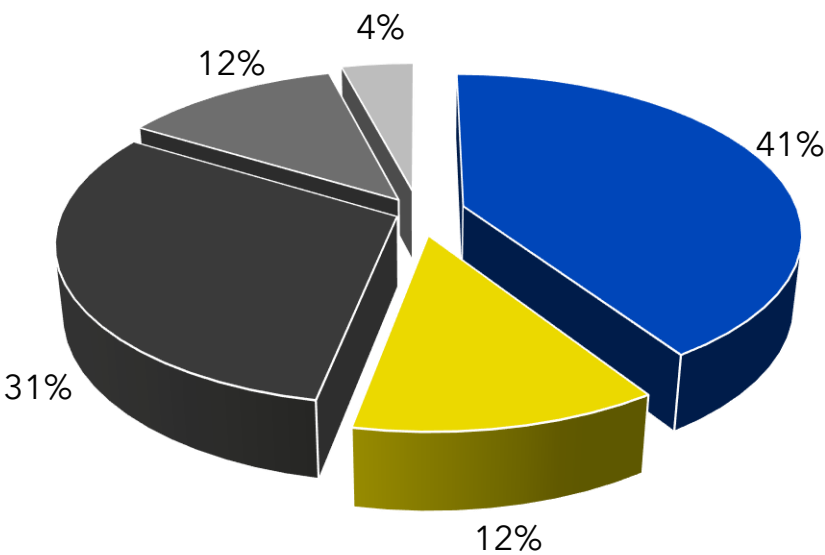


CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2025

ESITO RIMBORSI

Riguardo agli importi riconosciuti dei 98 casi conciliati, nel primo scaglione (fino ad € 100) se ne registrano 40 (pari al 41%); nel secondo scaglione (fino ad € 250) se ne registrano 12 (pari al 12%); nel terzo scaglione (fino ad € 500) se ne registrano 30 (pari al 31%); nel quarto scaglione (fino ad € 1.000) se ne registrano 12 (pari al 12%) e nel quinto scaglione (fino ad € 3.000) se ne registrano 4 (pari al 4%).

SCAGLIONI IMPORTI	NUMERO
Fino a € 100	40
Da € 101 ad € 250	12
Da € 251 ad € 500	30
Da € 501 ad € 1.000	12
Da €1.001 ad € 3,000	4
TOTALE	98



■ fino a 100 ■ 101 a 250 ■ 251 - 500 ■ 501- 1000 ■ 1001 - 3000

Posteitaliane