

REPORT PROCEDURA DI CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY

Relazione Dati 2025

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2025

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.

Le domande pervenute nel 2025 sono state 266 evidenziando un aumento del 6% rispetto al 2024 (250).

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2025

ANALISI PRELIMINARE

Con riferimento alla valutazione delle 266 domande abbiamo:

➤ Ammissibili	187
➤ Improcedibili	16
➤ Annullate	26
➤ In attesa	37

Sono state valutate improcedibili 16 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 26 domande in quanto i clienti sono rimasti soddisfatti dalla soluzione del reclamo riesaminato.

Le 37 domande in attesa si riferiscono a casi ancora in verifica.

Sono state assegnate secondo un criterio turnario 179 domande, per le altre 84 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore. 3 domande non sono state assegnate perché improcedibili.

La Regione che ha presentato il maggior numero di domande è stata la Lombardia (38) seguito dal Lazio (36) e dalla Campania (31).

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2025

ANALISI PRELIMINARE

Delle 187 domande ritenute ammissibili l'85% (159) risulta discusso, rimane in attesa il 15% (28).

Le domande discusse nel 2025 sono state 207.

Di queste, il 77% (159) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 23% (48) 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 36 giorni.

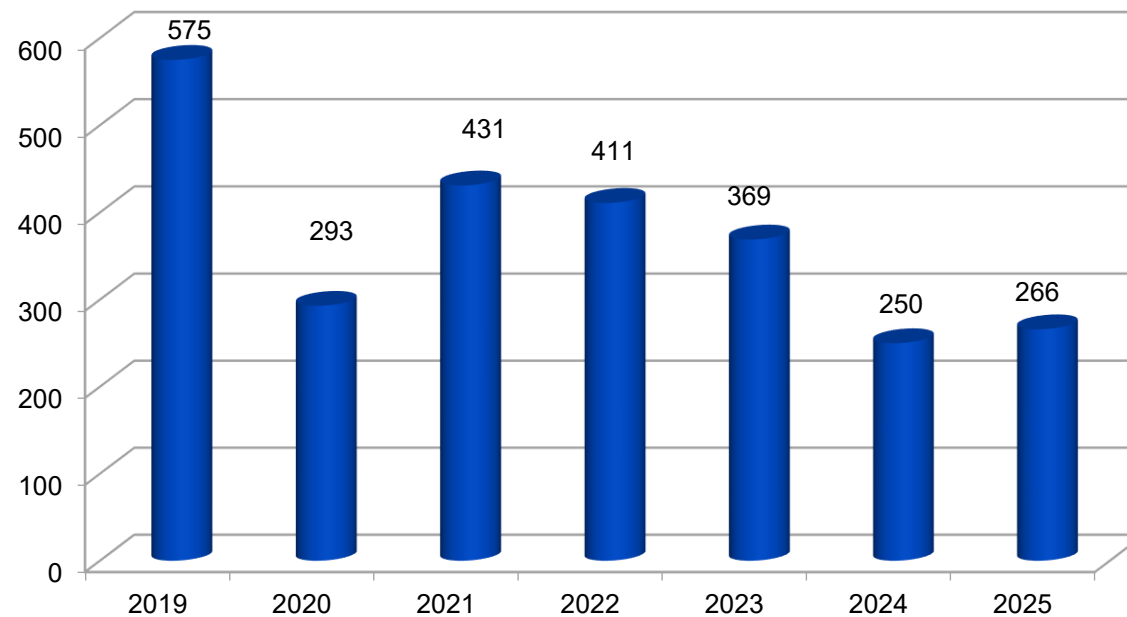
L'Associazione che ha discusso il maggior numero di domande è stata Federconsumatori (18) seguita da Codacons (17) e Altroconsumo (14)

Analizzando gli importi riconosciuti, a fronte di una somma complessiva richiesta di 214.828€, il rimborso per l'anno in esame è stato di circa €46.000,00 (con una media di circa 220€ a conciliazione).

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2025

ANDAMENTO DOMANDE PERVENUTE

Le domande pervenute nel 2025 sono state 266 evidenziando un aumento del 6% rispetto al 2024.

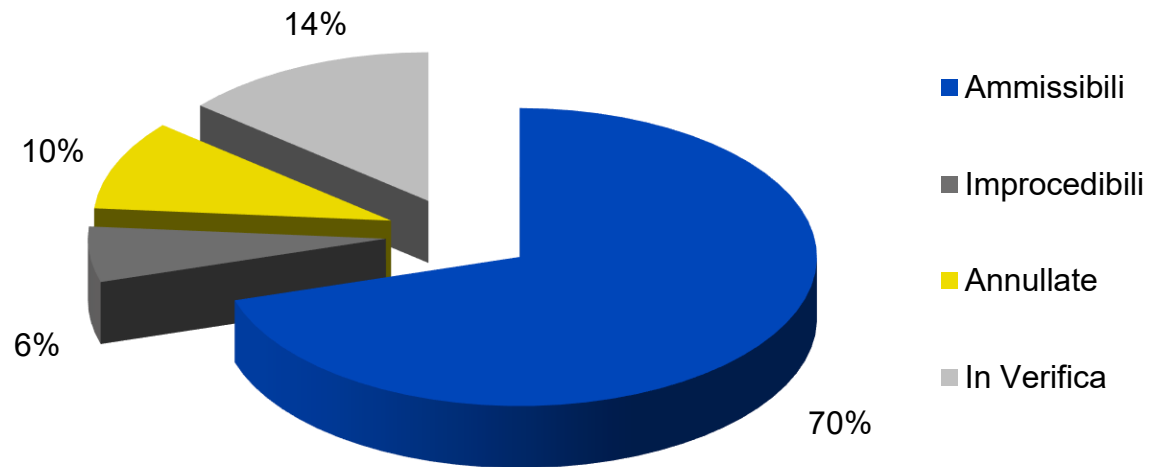


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2025

VALUTAZIONE PROCEDIBILITA'

Delle 266 domande pervenute, il 70% è stato valutato ammissibile alla procedura (187), il 6% improcedibile (16) e il 10% è stato annullato (26).

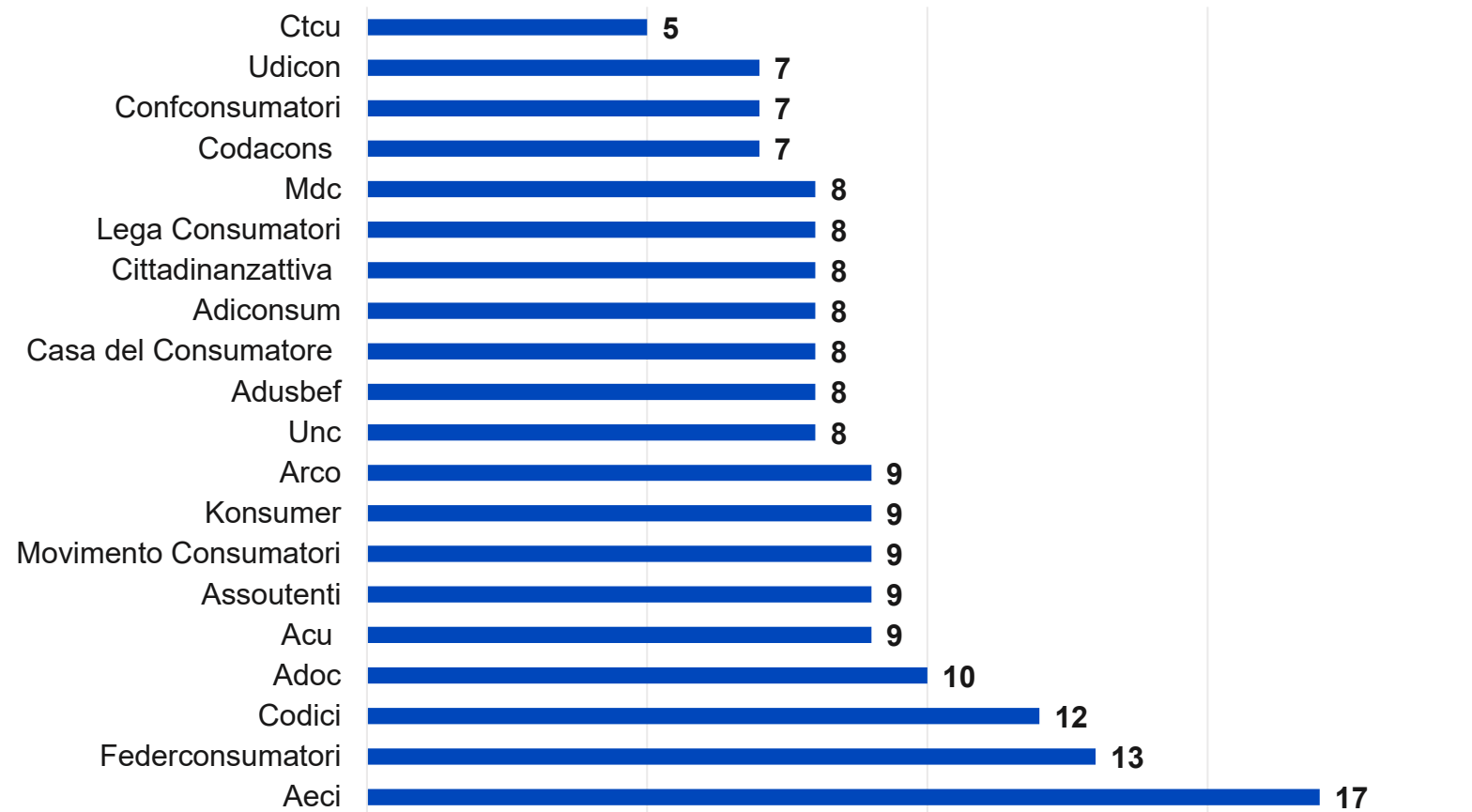
Restano in attesa 37 domande pari al 14%.



CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2025

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE

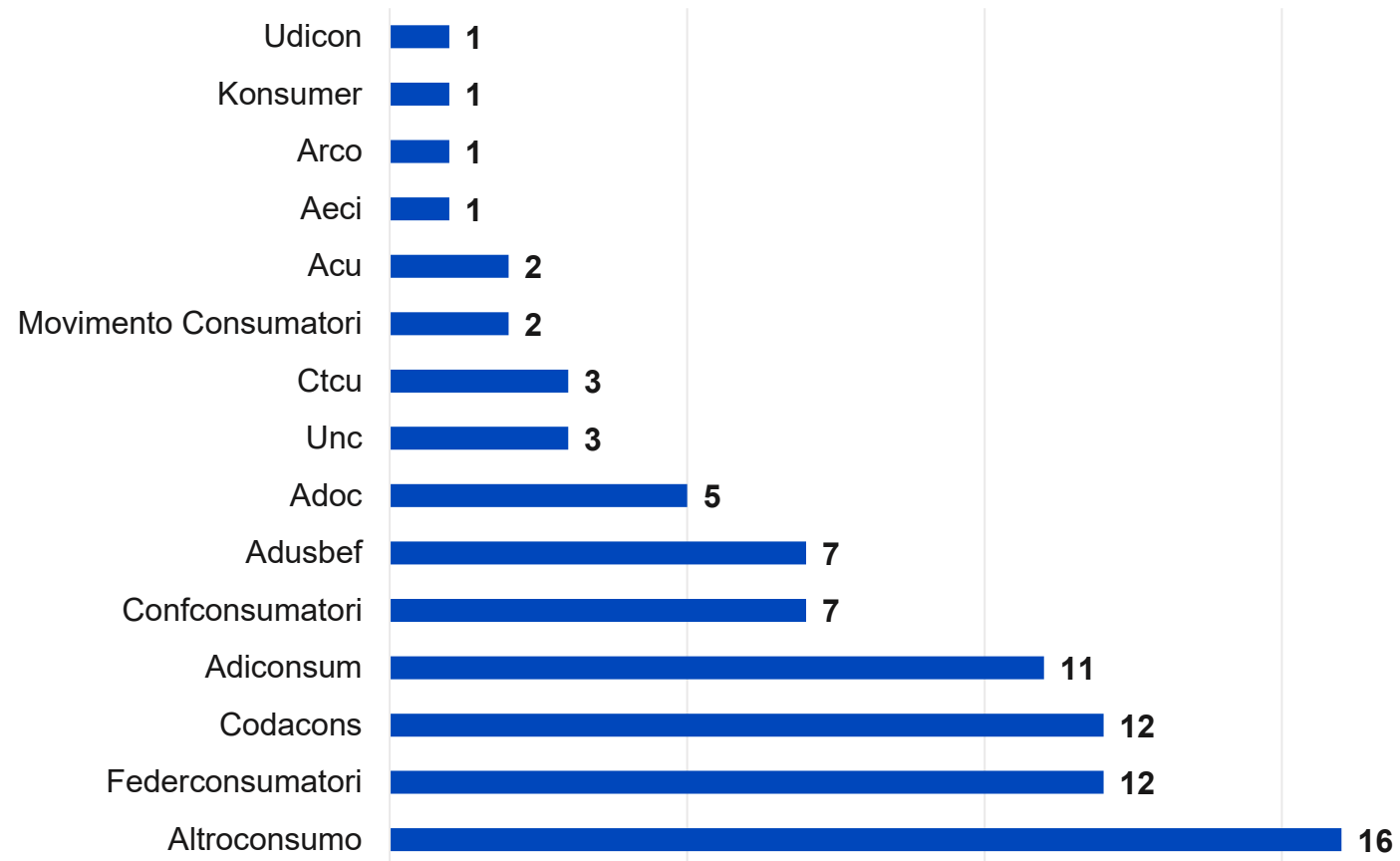
Sono state assegnate secondo un criterio turnario 179 domande.



CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2025

DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

Per 84 domande l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

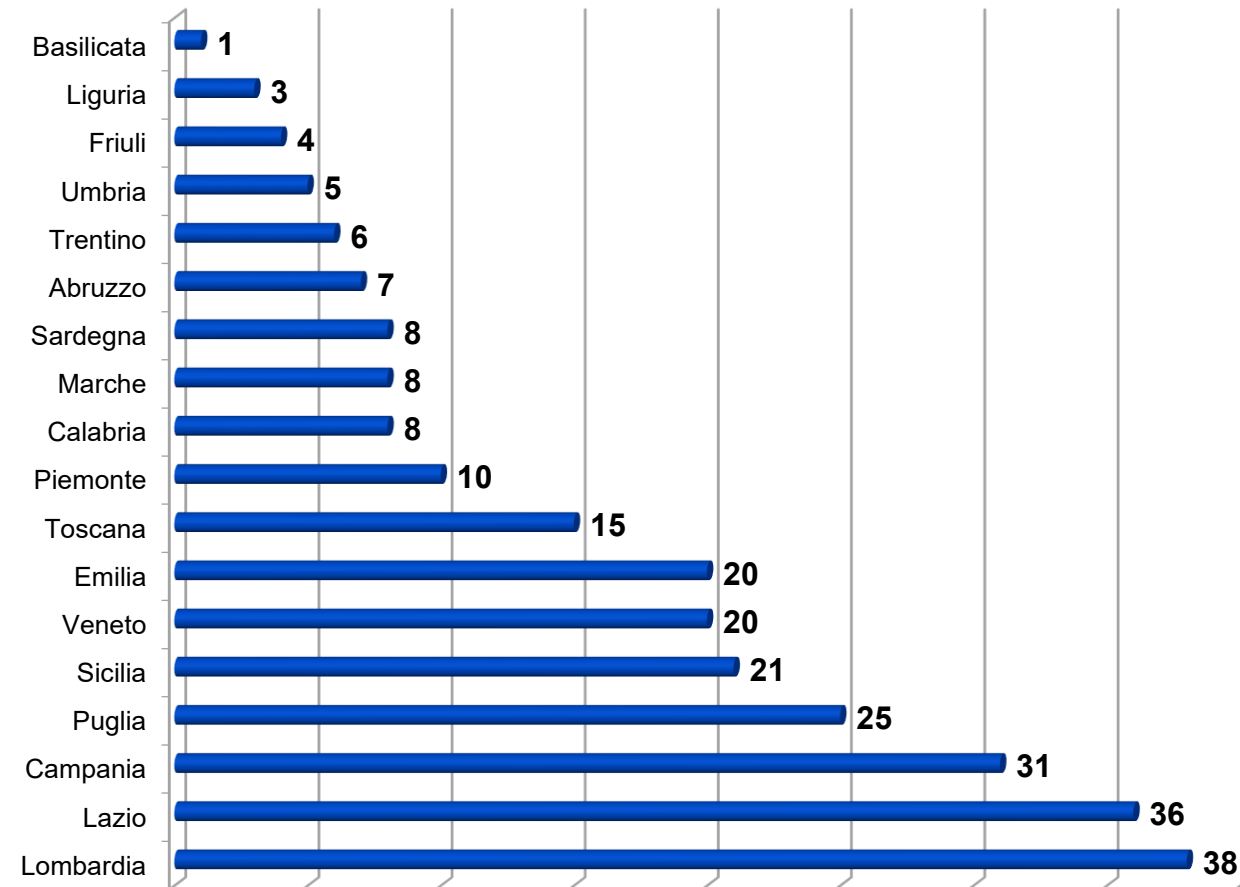


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2025

DOMANDE SUDDIVISE PER REGIONE

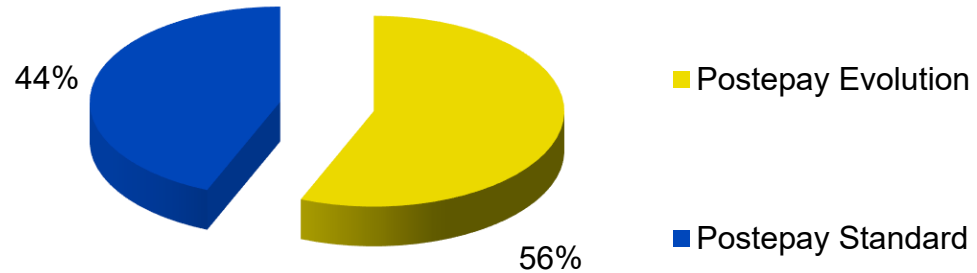
La Regione che ha presentato il maggior numero di domande è stata la Lombardia (38) seguito dal Lazio (36), dalla Campania (31) e dalla Puglia con (25).

Regione	Domande
Lombardia	38
Lazio	36
Campania	31
Puglia	25
Sicilia	21
Veneto	20
Emilia Romagna	20
Toscana	15
Piemonte	10
Marche	8
Calabria	8
Sardegna	8
Abruzzo	7
Trentino Alto Adige	6
Umbria	5
Friuli Venezia Giulia	4
Liguria	3
Basilicata	1
Totale	266

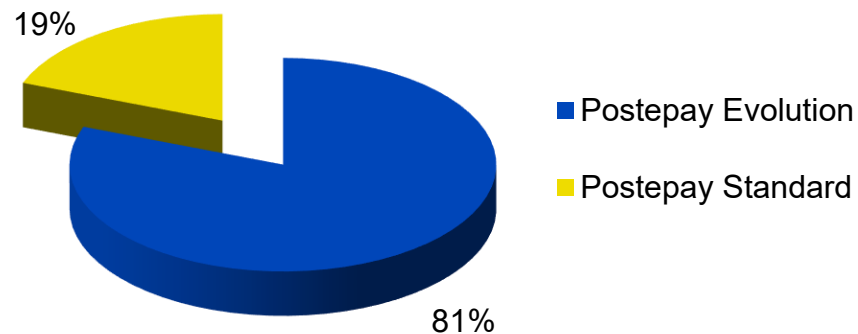


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2025

OGGETTO DOMANDE IMPROCEDIBILI E ANNULLATE



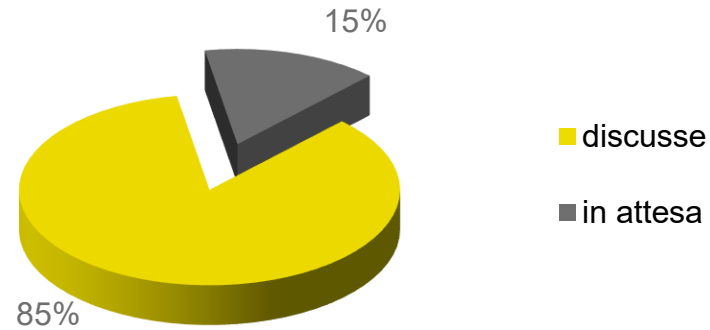
Le 16 domande valutate improcedibili (9 Postepay Evolution, 7 Postepay Standard) sono da riferire a clienti che non hanno presentato reclamo e a casi discussi in altra sede.



Le 26 domande annullate (21 Postepay Evolution e 5 Postepay Standard) si riferiscono a casi per i quali il riesame del reclamo si è concluso positivamente

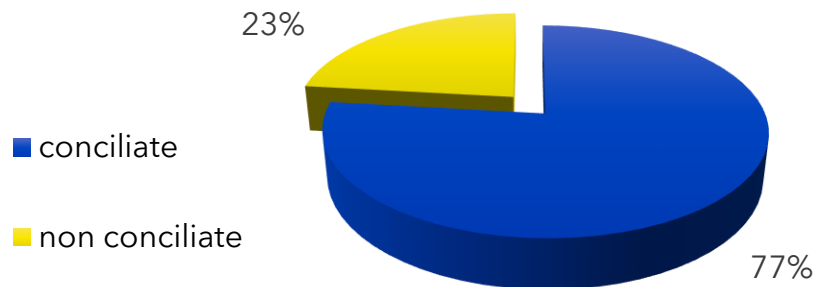
CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2025

DOMANDE DISCUSSE



Delle 187 domande ritenute ammissibili nel 2025 l' 85% (159) risulta discusso, rimane in attesa il 15% (28).

Dall'inizio della procedura sono state discusse 2339 domande.
Nel 2025 state discusse 207.

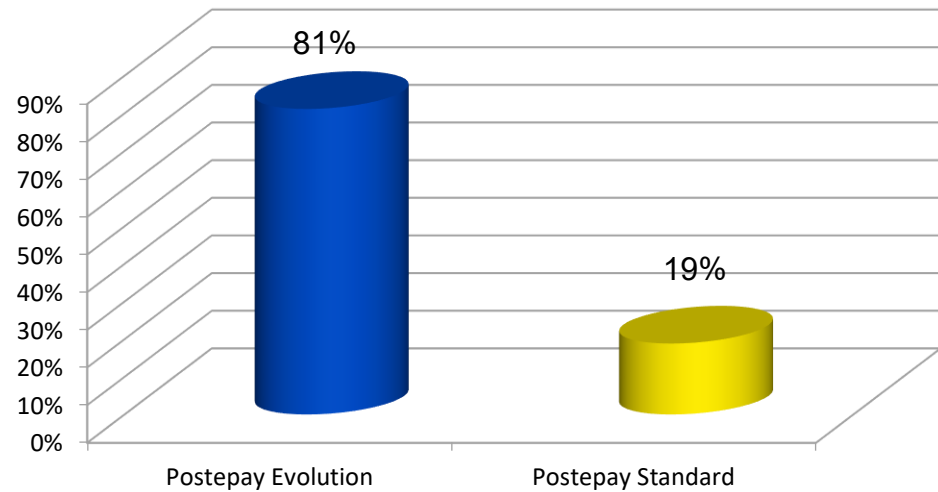


Di queste il 77% (159) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 23% (48) si è concluso con un mancato accordo per mancanza di elementi idonei alla chiusura della conciliazione o perché i clienti non hanno accettato la proposta formulata dalla Commissione.

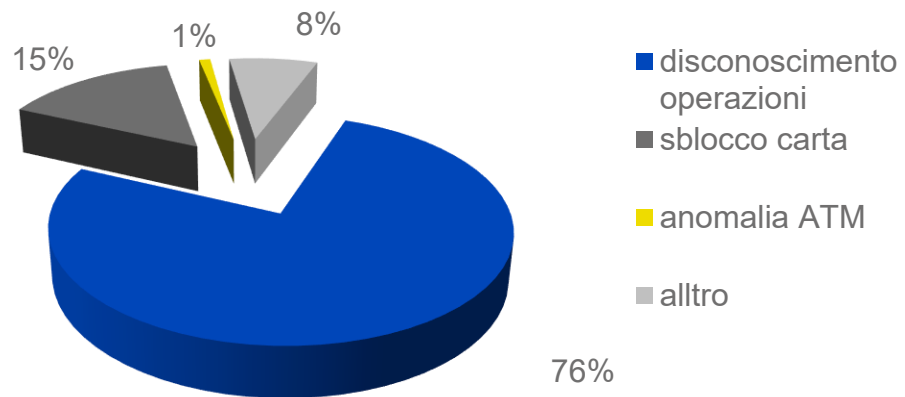
Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di circa 36 giorni.

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2025

DOMANDE DISCUSSE



Delle 207 domande discusse l' 81% (168) ha come oggetto la Postepay Evolution e il 19% (39) la Postepay Standard.

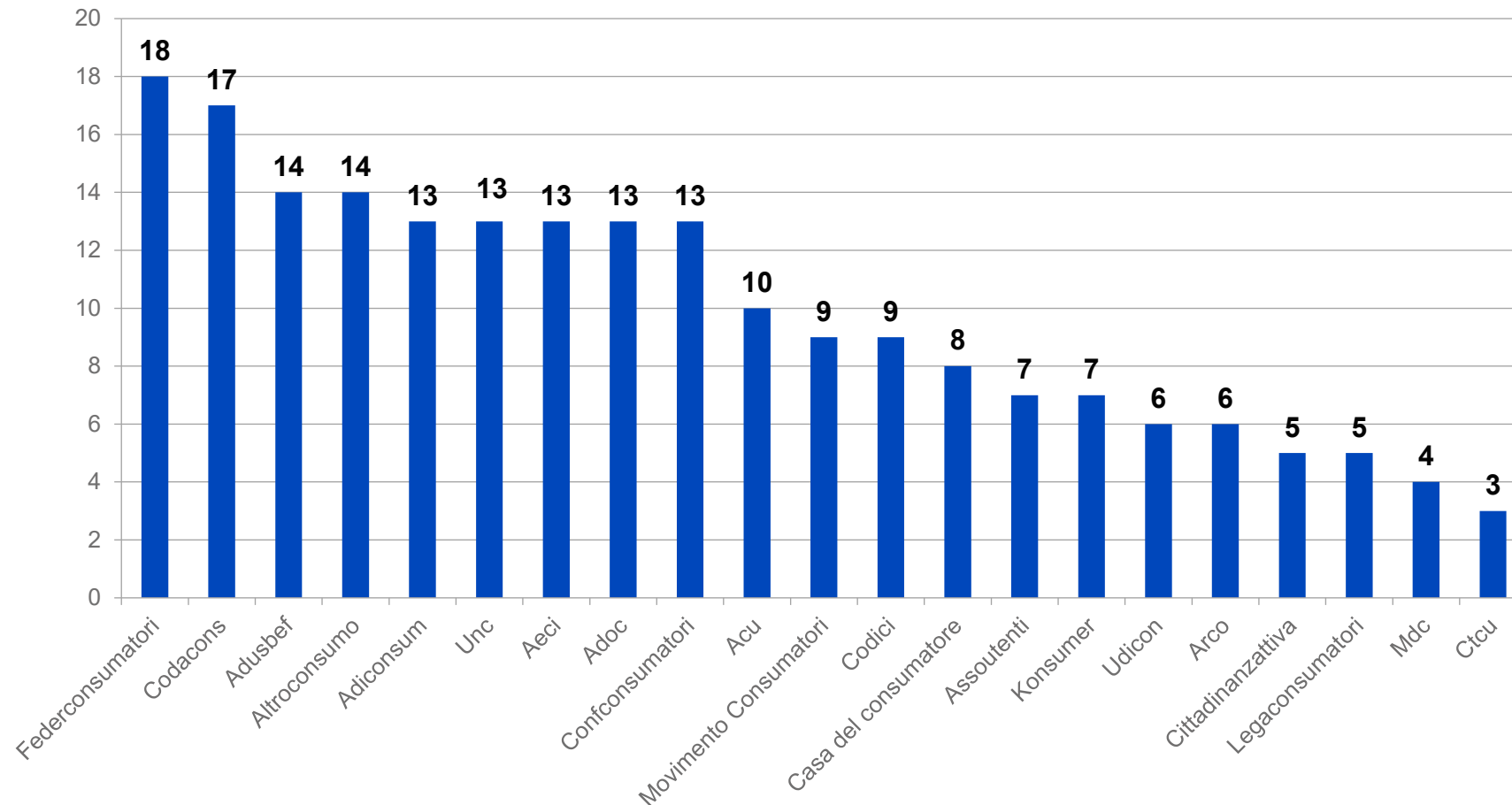


Il 76% delle domande discusse ha riguardato il disconoscimento operazioni.

CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2025

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONI

Le Associazioni che hanno discusso il maggior numero di domande sono state Federconsumatori (18) seguita da Codacons (17), Adusbef e Altroconsumo (14).

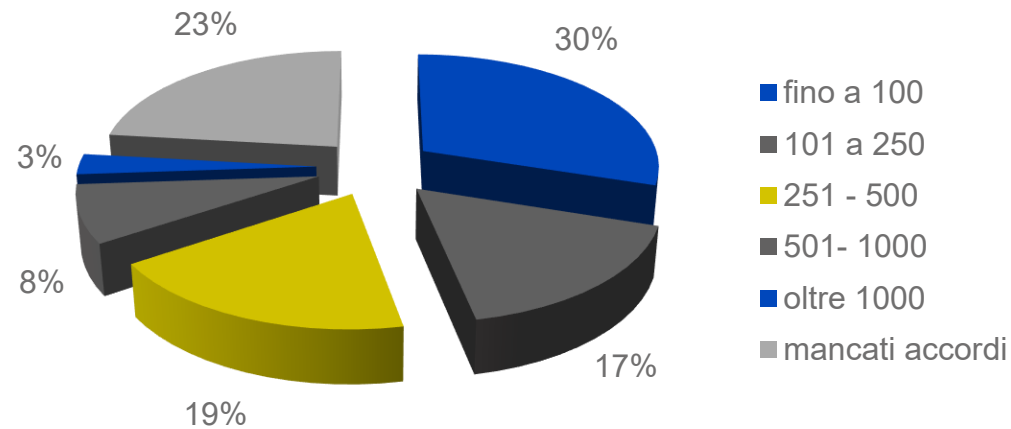


CONCILIAZIONE CARTE POSTEPAY 2025

ESITO RIMBORSI

Analizzando gli importi riconosciuti, a fronte di una somma complessiva richiesta di 214.828€, il rimborso per l'anno in esame è stato di circa €46.000,00 (con una media di circa 220€ a conciliazione) così suddiviso:

➤ fino a €100	62 domande
➤ da €101 a €250	35 domande
➤ da €251 a €500	39 domande
➤ da €501 a €1.000	17 domande
➤ oltre €1.000	6 domande
➤ mancati accordi	48 domande



Posteitaliane