

# REPORT PROCEDURA DI CONCILIAZIONE BANCOPOSTA

Relazione dati 2024

# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

## ANALISI PRELIMINARE

La procedura di conciliazione BancoPosta, avviata il 1° aprile 2006, ha come ambito di applicazione 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 Spa (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 al 31/12/2024, sono state registrate n. 6281 domande.

Nel 2024 le domande pervenute sono state 199, con un diminuzione del 31% circa rispetto al 2023 (287), di cui:

➤ Ammissibili	120
➤ Improcedibili	60
➤ Annullate	7
➤ In verifica	12

# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

## ANALISI PRELIMINARE

Delle 120 domande ritenute ammissibili il 98% circa (118) risulta discusso, rimane in attesa il 2% (2). Prendendo in esame le 60 domande dichiarate improcedibili, i casi più ricorrenti hanno riguardato: i Buoni Fruttiferi Postali (17), i Libretti Postali (13), la Carta libretto e altre carte (13) e il conto Bancoposta (8).

Quanto alle domande annullate (7), si considerano tali quelle per le quali il cliente, soddisfatto dalla soluzione del reclamo, rinuncia a proseguire in conciliazione.

Le 12 domande non ancora definite, si riferiscono a casi ancora in verifica presso il settore Gestione Reclami.

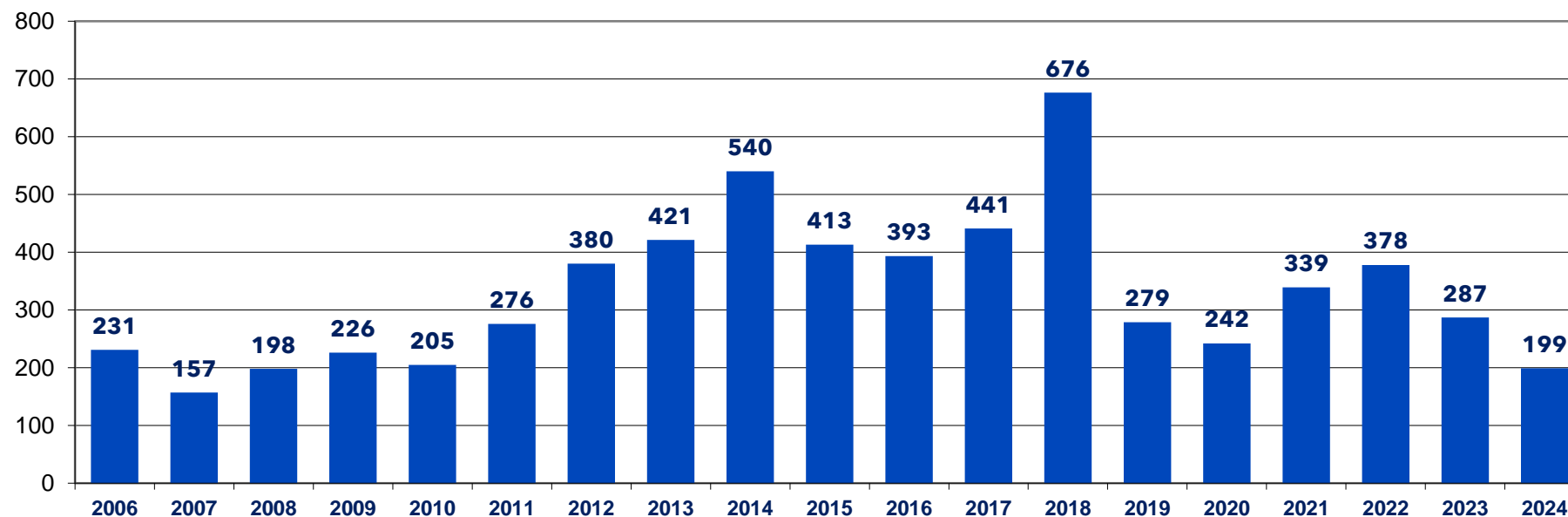
Considerando tutte le domande discusse nel 2024, comprendendo anche quelle in attesa nel 2023, il totale risulta pari a 143 di cui il 65% (91) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 35% (52) ha avuto un esito negativo.

Con riferimento alla quantificazione degli importi riconosciuti a seguito di accordo, i rimborsi liquidati nel 2024 sono pari a circa € 37.000,00. Il tempo medio della risoluzione delle controversie è stato di circa 90 gg.

# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

## DOMANDE PERVENUTE

Analizzando il dato per anno abbiamo:



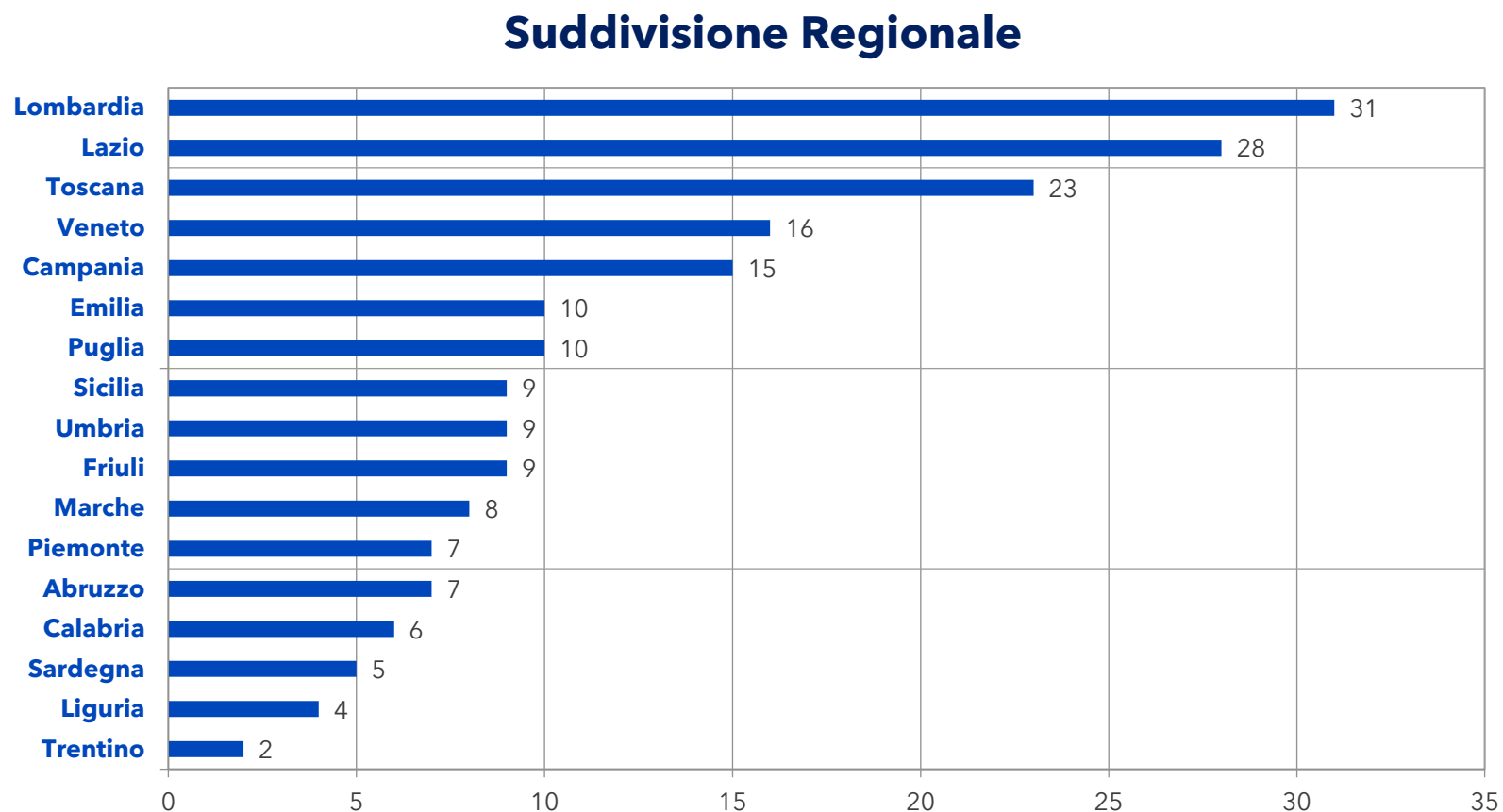
Occorre evidenziare che i dati relativi al 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 e 2024 fanno riferimento alla sola procedura Conto BancoPosta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018

# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

## SUDDIVISIONE REGIONALE PERVENUTE

Sono state presentate il maggior numero di domande di conciliazione nella regione Lombardia, seguita dal Lazio, dalla Toscana e dal Veneto.

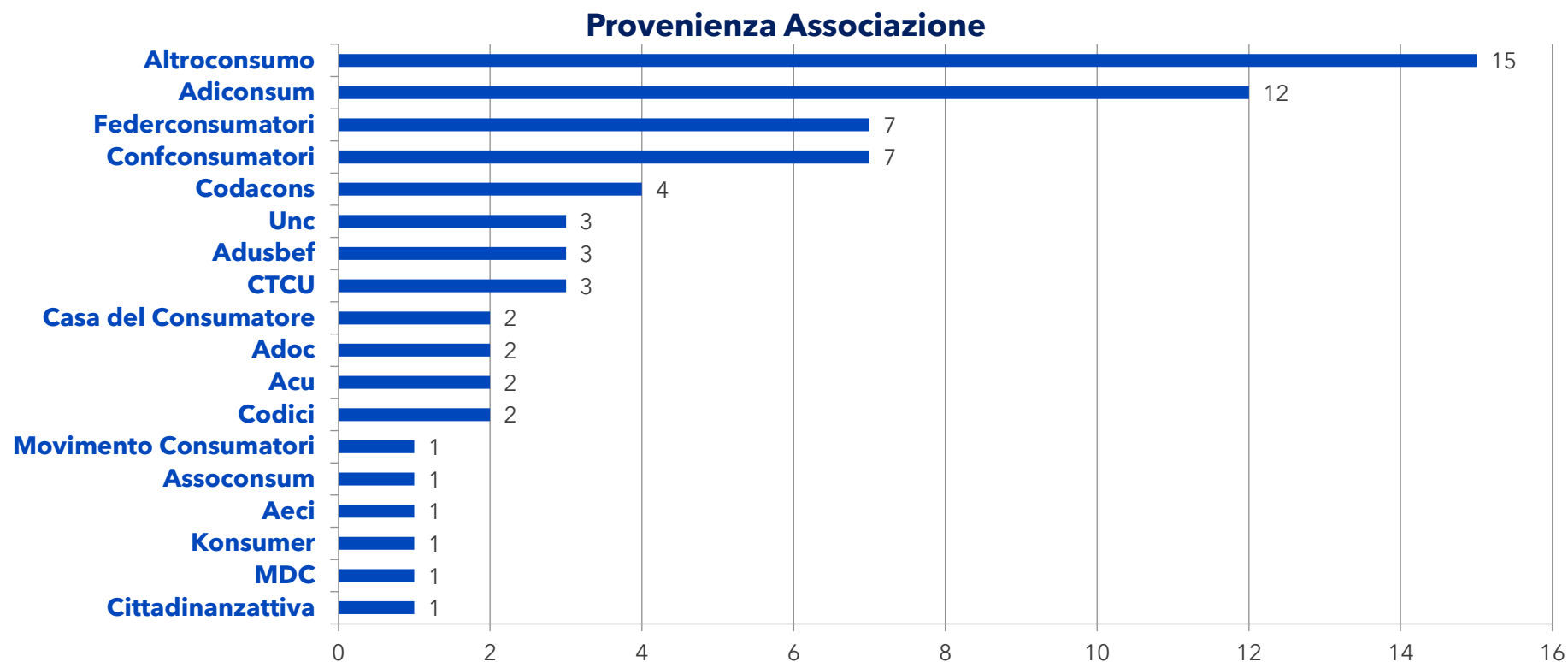
Regione	N.
Trentino	2
Liguria	4
Sardegna	5
Calabria	6
Abruzzo	7
Piemonte	7
Marche	8
Friuli	9
Umbria	9
Sicilia	9
Puglia	10
Emilia	10
Campania	15
Veneto	16
Toscana	23
Lazio	28
Lombardia	31
	<b>199</b>



# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

## PROVENIENZA DELLE DOMANDE

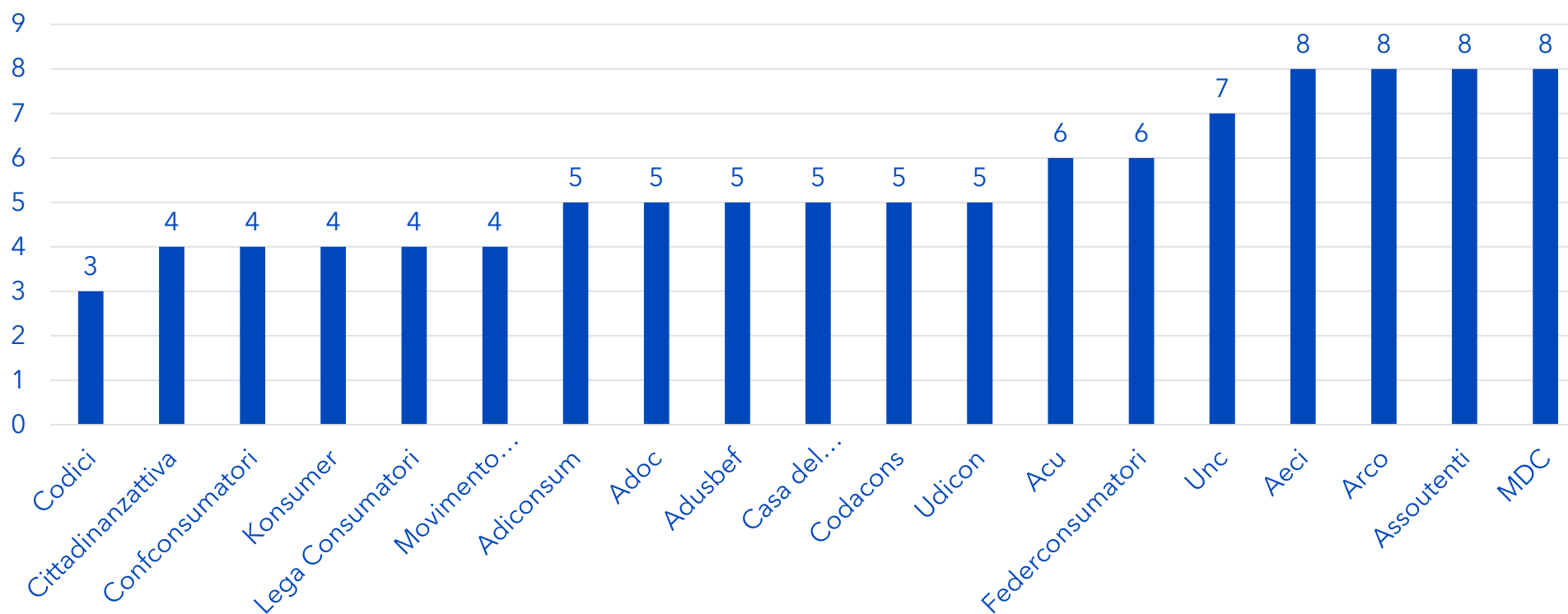
Delle 199 domande pervenute, 104 sono state assegnate secondo un criterio turnario, 27 (non assegnate), sono risultate improcedibili, per le restanti 68 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore. Relativamente alla provenienza delle domande dalle Associazioni, Altroconsumo ha presentato il maggior numero di domande, seguita da Adiconsum, Federconsumatori e Confconsumatori.



# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

## DOMANDE ASSEGNATE

Sono state assegnate 104 domande alle associazioni:



# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

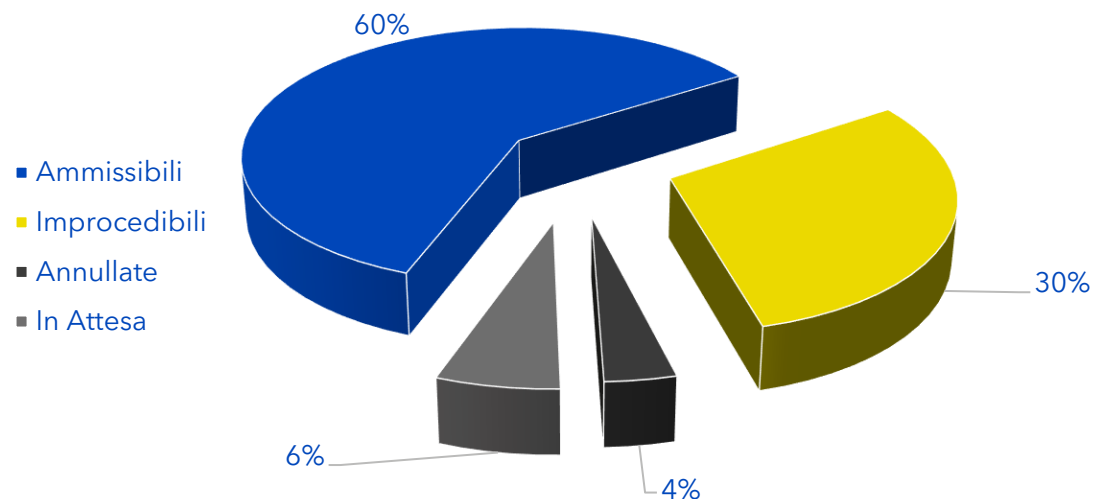
## VALUTAZIONE PROCEDIBILITA'

Nel 2024 le domande ammissibile hanno riguardato:

- C/BancoPosta - disconoscimento operazioni /chiusura/spese e commissioni
- Postamat - disconoscimento operazioni /Anomalia Atm

Al 31/12/2024 il 60% (120) è stato valutato ammissibile alla procedura, il 30% non ammissibile (60), il 4% annullate (7) e in attesa il 6% (12).

Domande	Numero
<b>Ammissibili</b>	<b>120</b>
<b>Improcedibili</b>	<b>60</b>
<b>Annullate</b>	<b>7</b>
<b>In Attesa</b>	<b>12</b>
<b>TOTALE</b>	<b>199</b>



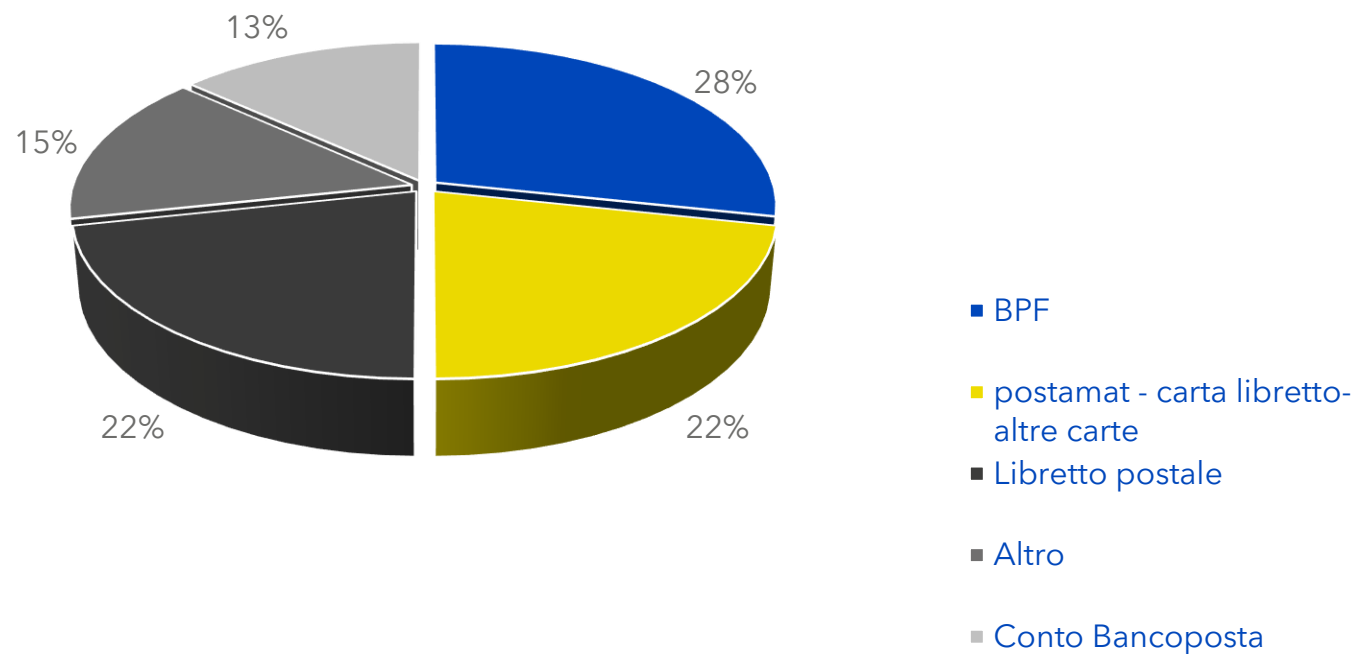


# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

## OGGETTO DOMANDE IMPROCEDIBILI

Analizzando l'oggetto delle 60 domande ritenute improcedibili, le percentuali più alte hanno riguardato i Buoni Fruttiferi Postali (28%), Postamat, Carta Libretto, altre carte e i Libretti Postali (22%), altro 15% e il conto Bp con il 13%,.

Prodotti	N°
BPF	17
postamat - carta libretto- altre carte	13
Libretto postale	13
Altro	9
Conto Bancoposta	8
<b>Totale</b>	<b>60</b>



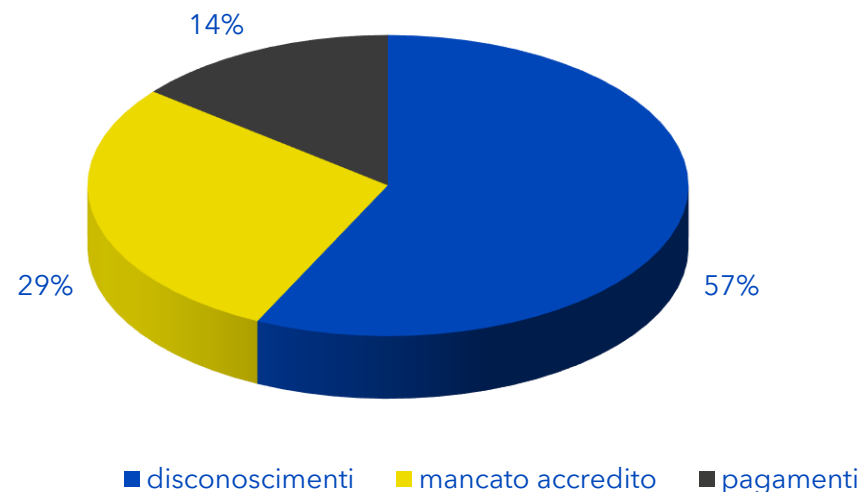
# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

## OGGETTO DOMANDE ANNULLATE

Si considerano annullate quelle domande per le quali i clienti, soddisfatti dalla soluzione del reclamo, rinunciano a proseguire in conciliazione; nel 2024 sono state annullate n. 7 domande.

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

<b>Domande annullate</b>	N°
disconoscimenti	4
mancato accredito	2
pagamenti	1
<b>Totale</b>	<b>7</b>

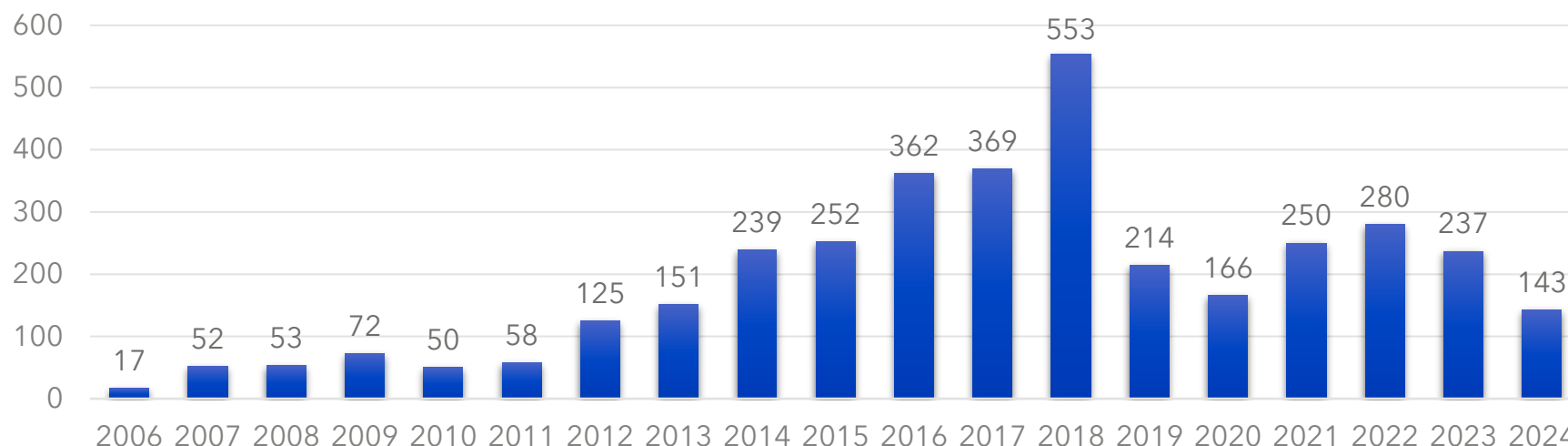


# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

## ANDAMENTO DOMANDE DISCUSSE

Nel 2024 sono state discusse n. 143 controversie riguardanti Bancoposta, circa il 40% in meno rispetto allo scorso anno (237).

Si ricorda che i dati relativi al 2019, al 2020, al 2021, al 2022, al 2023 e al 2024 fanno riferimento alla sola procedura Conto Bancoposta, che è stata separata a seguito della costituzione della società Postepay a fine 2018

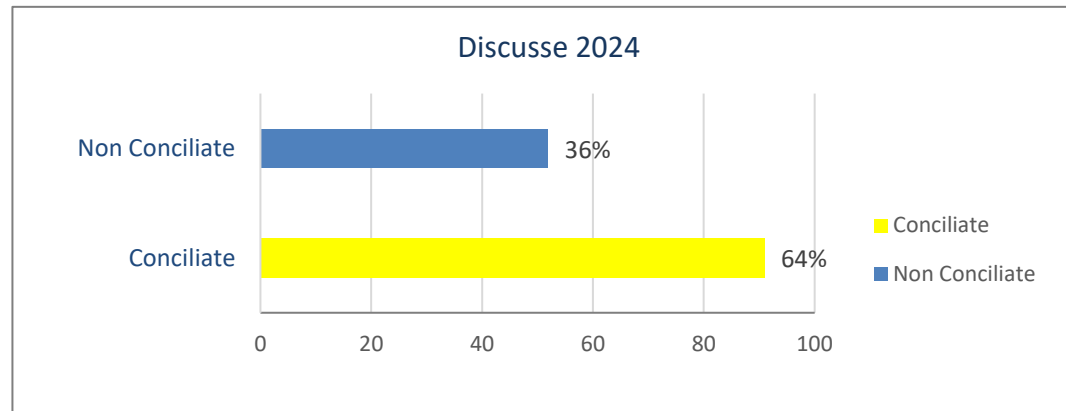


Delle 120 domande valutate dalla Commissione ammissibili nel 2024, 118 (98%) sono state discusse, ne rimangono 2 in discussione (2%).

# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

## ESITO DISCUSSIONE

Complessivamente le domande discusse nel 2024 sono state 143 (25 sono da riferire all'anno precedente). Relativamente all'esito della discussione il 64% (91) è stato chiuso positivamente il restante 36% (52) con mancato accordo, per assenza di elementi idonei a raggiungere l'accordo, o per mancata accettazione della proposta prospettata dalla Commissione, relativamente al disconoscimento di operazioni con protocollo 3D Secure.



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

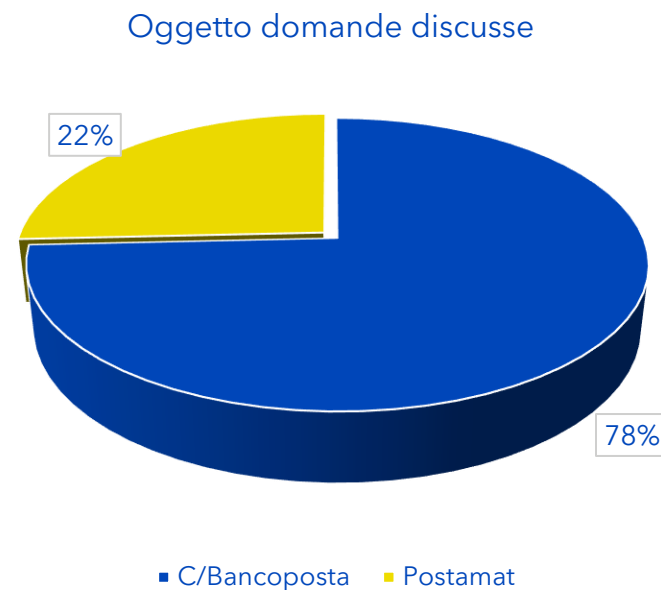
- anomalie Atm, per le quali non vengono erogate le banconote.
- C/Bancoposta, chiusura conto in ritardo, estratti conto non recapitati, disconoscimenti di operazioni fuori dal protocollo sicuro.

# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

## OGGETTO DOMANDE DISCUSSE

Delle 143 domande discusse le percentuali più rilevanti riguardano il c/bancoposta con il 74% e la Postamat con il 26%.

Oggetto domande discusse	N°
C/Bancoposta	111
Postamat	32
<b>Totale</b>	<b>143</b>

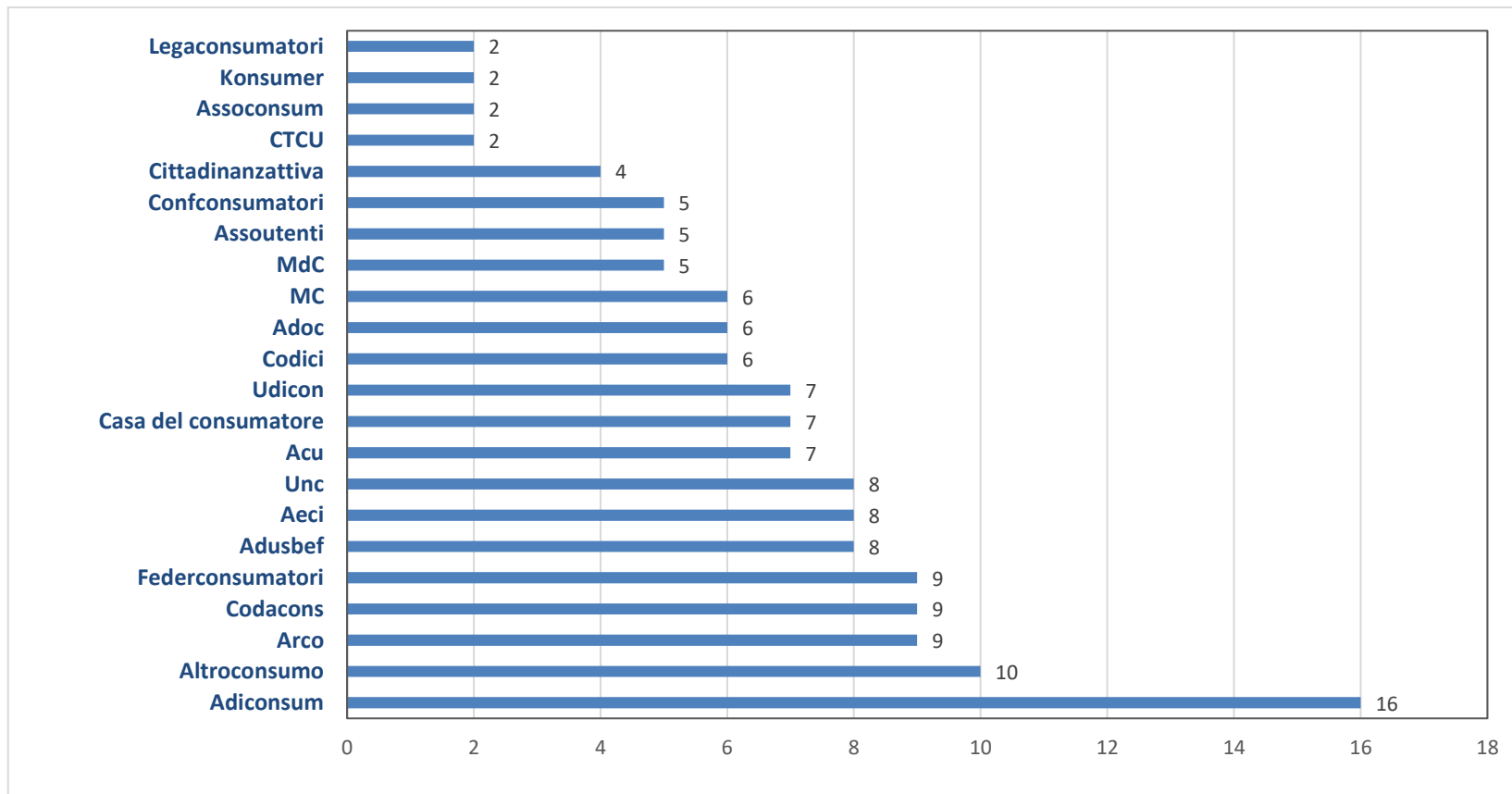


# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

## DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

Delle 143 domande discusse nel 2024, 84 sono state assegnate secondo un criterio turnario, per le restanti 59, l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore. Per quanto riguarda, infine, il dato relativo alle Associazioni, quella che ha discusso più casi nel 2024 è Adiconsum seguita da Altroconsumo, Codacons e Unc.

Associazioni	Numero
Adiconsum	16
Altroconsumo	10
Arco	9
Codacons	9
Federconsumatori	9
Adusbef	8
Aeci	8
Unc	8
Acu	7
Casa del consumatore	7
Udicon	7
Codici	6
Adoc	6
MC	6
MdC	5
Assoutenti	5
Confconsumatori	5
Cittadinanzattiva	4
CTCU	2
Assoconsum	2
Konsumer	2
Legaconsumatori	2
<b>Totale</b>	<b>143</b>



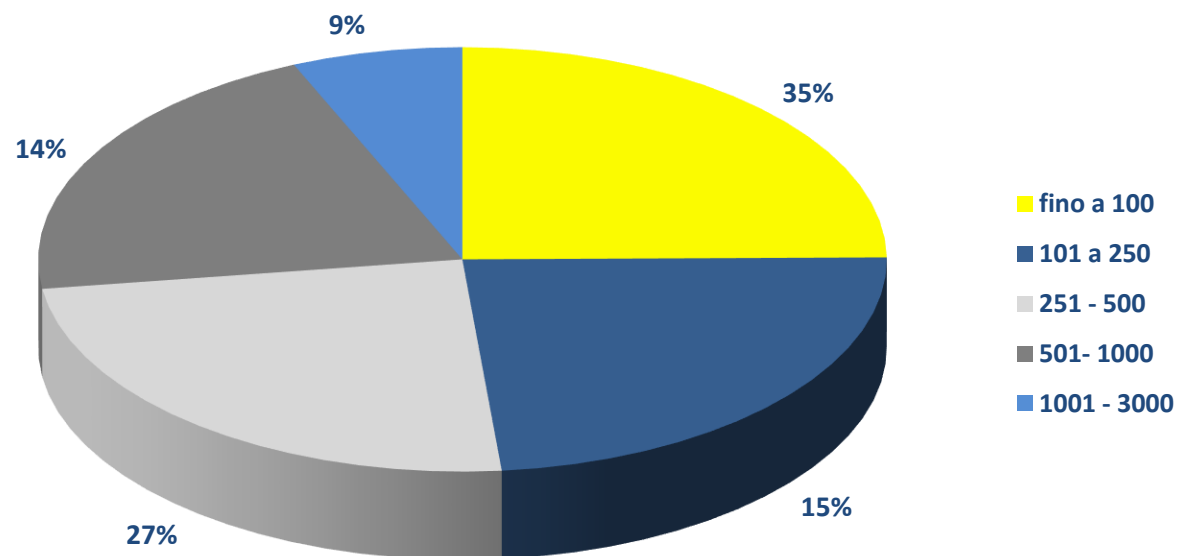
# CONCILIAZIONE BANCOPOSTA 2024

## ESITO RIMBORSI

Riguardo agli importi riconosciuti, dei 91 casi conciliati, nel primo scaglione (fino a 100 euro), se ne registrano 32, pari al 35%; nel secondo (fino a 250 euro), 14 (15%), nel terzo (fino a 500 euro), 24 (27%), nel quarto (fino a 1.000.00 euro) 13 (14%) e nel quinto (fino a 3.000,00 euro) 8 (9%).

Scaglioni Importi	N°
fino a 100	32
101 a 250	14
251 - 500	24
501- 1000	13
1001 - 3000	8
<b>Totale</b>	<b>91</b>

Esito Rimborsi



**Posteitaliane**