

BancoPosta

RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE RECLAMI

Anno 2025

Posteitaliane

Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

In aggiunta ad obblighi di natura informativa, la normativa prevede l'adozione, da parte dell'intermediario, di procedure e adempimenti di natura organizzativa volti a garantire un costante presidio sulla qualità dei servizi offerti ed una tempestiva rimozione delle motivazioni che hanno generato il reclamo.

L'analisi ed il riscontro delle istanze presentate dalla clientela di Poste Italiane riconducibili a prodotti e servizi bancari, finanziari e risparmio postale, o a servizi di investimento o a servizi di intermediazione assicurativa, è affidata con apposito Disciplinare alla Funzione Gestione Reclami Finanziari, collocata nell'ambito della struttura DTO – Customer Operations – Customer Service di Poste Italiane S.p.A..

Nel 2025 sono stati ricevuti 37.366 reclami di competenza di Bancoposta. Le segnalazioni della clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di servizi:

Prodotto/servizio	
Sistemi di Pagamento	10.293
Servizi bancari e finanziari	12.419
Risparmio Postale	13.231
Servizi di Investimento	1.158
Intermediazione Assicurativa	265

Con riferimento alle motivazioni dei reclami presentati dalla clientela, di seguito se ne fornisce una ripartizione:

Disconoscimenti connessi a eventi di frode	3.237
Disconoscimenti non connessi a eventi di frode*	1.106
Contestazione rendimenti e prescrizione buoni fruttiferi	5.363
Contest.ne condizioni / applicazione cond.ni / oneri fiscali	4.515
Esecuzione operazioni di pagamento / incasso	3.842
Operatività bloccata e limitata	5.121
Inconvenienti e ritardi nella gest. Operatività	4.426
Comunicazione e informazione al cliente	3.298
Restituzione disponibilità al cliente	3.364
Operazioni in frode	385
Disfunzioni apparecchiature e disservizi tecnologici	630
Altre motivazioni	2.079

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2025, nel **19%** dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.

* Si fa riferimento agli SDD (addebiti diretti SEPA)

Postepay

**RENDICONTO
ATTIVITÀ
DI GESTIONE
RECLAMI**

Anno 2025

Posteitaliane

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

In aggiunta ad obblighi di natura informativa, la normativa prevede l'adozione, da parte dell'intermediario, di procedure e adempimenti di natura organizzativa volti a garantire un costante presidio sulla qualità dei servizi offerti ed una tempestiva rimozione delle motivazioni che hanno generato il reclamo.

L'analisi ed il riscontro delle istanze presentate dalla clientela di PostePay S.p.A – Patrimonio Destinato IMEL e riconducibili a servizi di pagamento ed emissione di moneta elettronica, è demandata tramite apposito contratto di esternalizzazione alla Funzione Gestione Reclami Finanziari, collocata nell'ambito della struttura DTO – Customer Operations - Customer Service di Poste Italiane S.p.A..

Nel corso del 2025, con riferimento ai servizi di pagamento, sono stati ricevuti 163.776 reclami. Le segnalazioni ricevute dalla clientela fanno riferimento alle seguenti categorie di prodotti/servizi:

Carte prepagate e a spendibilità limitata	131.951
Carte di debito postepay	21.595
Bonifici	1.989
SDD	675
Carte prepagate business	339
Servizi di incasso e pagamento	453
Altri servizi	6.774

Con riferimento alle motivazioni dei reclami presentati dalla clientela, di seguito si fornisce una ripartizione delle principali causali:

Disconoscimenti connessi a eventi di frode	
– <i>effettuate su canali on line</i>	130.335
– <i>effettuate su canale fisico</i>	10.385
Disconoscimenti non connessi a eventi di frode*	5.093
Operatività bloccata e limitata	7.301
Esecuzione operazioni di pagamento / incasso	2.027
Restituzione disponibilità al cliente	3.780
Operazioni in frode	588
Altro	4.267

A fronte dei reclami della clientela, evasi nel corso del 2025, nel 74% dei casi è stata riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata.

* Si fa riferimento ai chargeback (contestazioni di addebito avanzate ai circuiti internazionali per pagamenti eseguiti presso esercenti) e agli SDD (addebiti diretti Sepa).