

Edizione Luglio 2025

BancoPosta

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

BancoPosta

Posteitaliane

Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CHE HANNO COLLABORATO A QUESTA INIZIATIVA

ACU

Via Mauro Macchia, 42 - 20124 Milano
E-mail: associazione@acu.it
Sito internet: www.associazioneacu.org

ADICONSUM

Largo Vessella, 31 - 00199 Roma
Tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30
E-mail: adiconsum@adiconsum.it
Sito internet: www.adiconsum.it

ADOC

Via Castelfidardo, 45 - 00185 Roma
Tel. 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11
E-mail: info@adocnazionale.it
Sito internet: www.adoc.it

A.E.C.I.

Via Casimiro Teja 24 - 00157 Roma
Tel 06 4510914 - fax 0688376050
Email: assistenza@euroconsumatori.eu
Sito internet www.euroconsumatori.eu

ADUSBEF

Via V. Bachelet, 12 - 00185 Roma
Tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633
E-mail: info@adusbef.it
Sito internet: www.adusbef.it

ALTROCONSUMO

Via Valassina, 22 - 20159 Milano
Tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88
Sito internet: www.altroconsumo.it/info/contattaci

ARCO

Via G. Carducci, 40 - 65122 Pescara
Tel. 085.27.841 - Fax 085.29.07.015
E-mail: arco.ippe1@gmail.com
Sito internet: www.arcoconsumatori.com
Sito internet: www.asso-consum.it

ASSOUTENTI

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma
Tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.67.434
E-mail: segreteria@assoutenti.it
Sito Internet: www.assoutenti.it

CASA DEL CONSUMATORE

Via Bobbio, 6 - 20144 Milano
Tel. 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50
E-mail: info@casadelconsumatore.it
Sito internet: www.casadelconsumatore.it

CENTRO TUTELA CONSUMATORI

Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano
Tel. 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14
E-mail: info@consumer.bz.it
Sito internet: www.centroconsumatori.it

CITTADINANZATTIVA

Via Cereate, 6 - 00183 Roma
Tel. 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33
E-mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it
Sito internet: www.cittadinanzattiva.it

CODACONS

Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma
Tel. 06.37.25.809 - Fax 06.37.01.709
E-mail: info@codacons.it
Sito internet: www.codacons.it

CODICI

Via Belluzzo, 1 - 00149 Roma
Tel. 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81
E-mail: segreteria.sportello@codici.org
Sito internet: www.codici.org

CONFCONSUMATORI

Via G. Mazzini, 43 - 43121 Parma
Tel. 0521.23.18.46 - Fax 0521.28.52.17
E-mail: segreteria@confconsumatori.it
Sito internet: www.confconsumatori.it

FEDERCONSUMATORI

Via Palestro, 11 - 00185 Roma
Tel. 06.42.02.07.55 - Fax 06.47.42.48.09
E-mail: federconsumatori@federconsumatori.it
Sito internet: www.federconsumatori.it

KONSUMER ITALIA

Via Tor de' Schiavi, 233 - 00171 Roma
Tel. 06.89.02.06.10 - Fax 06.89.02.06.10
Email: utenze@konsumer.it - info@konsumer.it
Sito internet: www.konsumer.it

LEGA CONSUMATORI

Via delle Orchidee, 4/A - 20147 Milano
Tel. 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11
E-mail: milano@legaconsumatori.it
Sito internet: www.legaconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Piemonte, 39/A - 00187 Roma
Tel. 06.48.80.053 - Fax 06.48.20.227
E-mail: info@movimentoconsumatori.it
Sito internet: www.movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Viale Casilina, 3/T - 00172 Roma
Tel. 06.48.81.891 - Fax 06.42.01.31.63
E-mail: info@mdc.it
Sito internet: www.difesadelcittadino.it

UDICON

Via S. Croce in Gerusalemme, 63 - 00185 Roma
Tel. 06.77.25.07.83 - Fax 06.77.59.13.09
Email: info@udicon.org
Sito internet: www.udicon.org

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via Duilio, 13 - 00192 Roma
Tel. 06.32.69.531 - Fax 06.32.34.616
E-mail: info@consumatori.it
Sito internet: www.consumatori.it

DISPOSIZIONI GENERALI

1. Poste Italiane S.p.A. (d'ora innanzi indicata come POSTE ITALIANE) e le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente accordo (d'ora innanzi indicate come ASSOCIAZIONI) definiscono di comune accordo la seguente procedura di Conciliazione secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (Codice del Consumo – Parte V – titolo II bis) e dal Regolamento del Servizio Reclami BancoPosta pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Foglio delle inserzioni n. 122 del 26.5.2004 e successive modifiche, disponibile in tutti gli uffici postali e sul sito www.poste.it
2. Alla procedura potranno far ricorso i titolari di Conto Corrente BancoPosta privati per reclami relativi alle Condizioni Economiche così come riportate nel “Documento di Sintesi del Conto Corrente BancoPosta (solo persone fisiche)” vigente al momento dell'esecuzione dell'operazione oggetto del reclamo. L'ambito di applicazione della procedura di Conciliazione 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.
3. La controversia viene decisa secondo equità nelle ipotesi di non rispetto di quanto previsto nelle Condizioni Economiche così come riportate nel “Documento di Sintesi del Conto Corrente BancoPosta (solo persone fisiche)”, in cui emerga un danno accertato, derivante da un provato disservizio di POSTE ITALIANE.

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art. 1 - Segreteria Tecnica

1. Presso la Sede Centrale di Poste Italiane, viene istituita una Segreteria Tecnica, che fornirà il supporto logistico ed organizzativo per il regolare, sollecito ed efficiente svolgimento della procedura di Conciliazione, in conformità alle disposizioni di legge e del presente Regolamento.
2. La Segreteria si avvale delle strutture e del personale di Poste Italiane; coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali, non entrare nel merito delle controversie e non svolgere attività di consulenza giuridica.

Art. 2 - Commissione di Conciliazione

1. La Commissione di Conciliazione è formata da un rappresentante della Società e da un rappresentante di una fra le ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento, i cui nominativi sono inseriti nell'elenco predisposto dall'Organo paritetico di garanzia che sovrintende la procedura.
2. I componenti della Commissione di Conciliazione sono individuati rispettivamente dalla Società e dal Consumatore. In mancanza di indicazione da parte del Consumatore, il relativo componente viene designato dalla Segreteria competente secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento inseriti in apposito elenco. In entrambi i casi - rappresentante designato dal Consumatore, ovvero secondo un criterio turnario - il Consumatore con la sottoscrizione della domanda conferisce espressamente al rappresentante incaricato il mandato ad individuare e proporre una soluzione per la composizione della controversia.
3. I componenti delle Commissioni di Conciliazione sono tenuti a garantire competenza, imparzialità ed indipendenza. A tal fine, essi sottoscrivono una dichiarazione di onorabilità elaborata dal Ministero del-

lo Sviluppo Economico. Qualora la Commissione non si riunisca per mancata presentazione di uno dei due conciliatori, la Segreteria provvederà a informare le parti così da formalizzare un nuovo mandato ad altro conciliatore inserito nell'apposito elenco. In ogni caso i Conciliatori dovranno aver partecipato ad uno specifico corso di formazione.

Art. 3 – Organismo paritetico di Conciliazione

1. L'Organismo paritetico di Conciliazione che sovrintende la procedura è costituito da 4 rappresentanti delle ASSOCIAZIONI e 4 di POSTE ITALIANE.
2. L'Organismo cura il buon funzionamento della procedura, garantendo un supporto alle Commissioni e alle Segreterie, anche riguardo l'applicazione delle disposizioni presenti nel Regolamento di Conciliazione.
3. Si occupa inoltre della gestione dell'elenco dei conciliatori abilitati e cura l'informativa sulla procedura, anche attraverso l'apposita sezione dedicata alle procedure di Conciliazione, presente nel sito internet www.poste.it
4. La sede dell'Organismo paritetico è presso la Direzione Centrale di POSTE ITALIANE, Viale Europa, 175 – 00144 Roma. L'indirizzo e-mail è consumerismo@posteitaliane.it

Art. 4 - Accesso alla procedura di Conciliazione

1. Il Consumatore può avere accesso gratuitamente alla procedura di Conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo per iscritto, abbia ricevuto da parte della Società una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 30 giorni. La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle ASSOCIAZIONI, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione e di poter accedere, attraverso progetti, a finanziamenti specifici.
2. La domanda deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo e non può essere proposta qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso.
3. Il Consumatore ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione:
 - a. accedendo al sito internet di Poste Italiane sulla Piattaforma dedicata al seguente link: <https://www.poste.it/conciliazioni-online.html>
 - b. tramite le ASSOCIAZIONI aderenti

- c. presso ogni Ufficio Postale;
 - d. via e-mail all'indirizzo consumerismo@posteitaliane.it
4. La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.
 5. Il Consumatore, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo ADR né all'Autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda di Conciliazione, qualora intenda adire l'Autorità giudiziaria o altro Organismo di mediazione pubblico o privato.
 6. Con la sottoscrizione della domanda il Consumatore deve comunicare alla Segreteria indirizzo e-mail e numero di telefono a cui vorrà essere contattato.

Art. 5 - Procedimento di Conciliazione

1. La Procedura di Conciliazione si intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria perviene la domanda di Conciliazione. Tale domanda dovrà essere:
 - a. inserita sulla Piattaforma dedicata
 - b. redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso ogni Ufficio Postale, presso le sedi delle ASSOCIAZIONI aderenti o sul sito www.poste.it
2. La Segreteria iscrive ogni domanda su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo secondo l'ordine di arrivo, informando il Consumatore dell'avvenuta ricezione della sua domanda ed il nominativo del Conciliatore dell'Associazione che lo rappresenterà in Commissione.
3. A seguito della ricezione della domanda, la Segreteria ne dichiarerà l'improcedibilità dandone comunicazione al Consumatore, nei seguenti casi:
 - a. il Consumatore non ha presentato reclamo;
 - b. la domanda di Conciliazione è stata presentata oltre 12 mesi dalla data del reclamo;
 - c. la controversia è in corso d'esame o è già stata esaminata da altro organo ADR o giurisdizionale;
 - d. il reclamo è relativo a un prodotto o servizio che non rientra tra quelli previsti al comma 2 delle Disposizioni Generali del presente Regolamento.

4. Dopo la presentazione della domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta il Consumatore ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.
5. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate, nel rispetto del Regolamento 2016/679/UE “Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali”. Il Consumatore ha sempre diritto di rinunciare alla procedura in qualsiasi momento.

Art. 6 - Esito della procedura

1. La procedura si conclude nel termine di 60 giorni solari dalla data di ricevimento della domanda. In caso di controversie particolarmente complesse, la Commissione può, a sua discrezione, prorogare il termine fino a un massimo di 60 giorni ulteriori.
Dal 1° al 31 agosto sono sospese le attività di Conciliazione e quindi il suddetto periodo è escluso dal calcolo dei termini. I termini di prescrizione sono interrotti dal momento della presentazione della domanda e per tutta la durata del procedimento.
2. Al termine del procedimento, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale con un'ipotesi di accordo che viene inviata per l'accettazione al Consumatore.
3. In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, la Commissione redigerà un verbale di mancato accordo che verrà inviato al Consumatore.
4. Se invece la proposta viene accettata dal Consumatore, lo stesso dovrà sottoscriverla e rinviarla alla Segreteria entro e non oltre 30 giorni solari, all'indirizzo e-mail consumerismo@posteitaliane.it o tramite raccomandata AR. Analoga accettazione della proposta dovrà essere sottoscritta dall'Azienda.
5. Nel caso in cui la proposta non venga rinviata sottoscritta entro il 30° giorno, l'ipotesi di Conciliazione si intende rifiutata e la Commissione redigerà un verbale di mancato accordo, che verrà inviato al Consumatore. Al contrario nel caso in cui la proposta venga rinviata sottoscritta, il procedimento si conclude positivamente ed il verbale ha efficacia di atto transattivo.

6. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti e le stesse ne riconoscono il contenuto come espressione della loro concorde volontà contrattuale, che estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione.
7. La Società si impegna ad accreditare su Carta Postepay o su un Conto Corrente indicato dal Consumatore oppure a inviare un assegno postale all'indirizzo comunicato, quanto pattuito nel verbale entro 60 giorni, salvo la sospensione feriale di cui al comma 1.

Art. 7 – Norma di rinvio

1. Per tutto quanto non espressamente stabilito dal presente Regolamento, si applicano le disposizioni previste dalla Parte V – Titolo II bis del Codice del Consumo e dal Regolamento UE 524/2013.

Alla presente il sottoscritto allega copia della seguente documentazione, riguardante l'oggetto della controversia:

1. Modulo di reclamo ed eventuale risposta al reclamo.
2. Delega del titolare della Conto Corrente BancoPosta.
3. Fotocopia del documento del delegante.

4 Ulteriore documentazione a supporto delle proprie ragioni
....., addì Firma (il Consumatore)

CODICE FRAZIONARIO Ufficio Postale
(Da compilarsi a cura dell'operatore dell'Ufficio Postale che riceve la domanda)

ASSOCIAZIONE Firma
(Da compilarsi a cura dell'addetto dell'Associazione che riceve la domanda)

Note:

- 1 - Si rammenta che la procedura di Conciliazione è gratuita.
- 2 - Tutti i campi devono essere debitamente compilati.

Poste Italiane S.p.A. la informa che i dati personali da lei forniti nel modulo di domanda di Conciliazione saranno trattati, con modalità cartacee e/o elettroniche esclusivamente per l'espletamento della procedura di Conciliazione ed a tal fine saranno comunicati alle Associazioni dei consumatori per l'avvio della suddetta procedura. Il conferimento dei dati è obbligatorio. In caso di mancato conferimento non sarà possibile espletare la procedura di Conciliazione.

Le suddette attività saranno svolte in qualità di incaricati, dagli operatori degli Uffici Postali presso i quali è presentata la domanda di Conciliazione, nonché dagli operatori della Segreteria e della Commissione di Conciliazione. Titolare del trattamento è Poste Italiane S.p.A.. Responsabile è la funzione Rapporti con le Associazioni dei consumatori, della Direzione Generale con sede in Roma, viale Europa, 175. Al suddetto Responsabile Lei potrà rivolgersi per esercitare i diritti previsti dal Regolamento 2016/679/UE "Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali", tra i quali, ad esempio, la conferma dell'esistenza o meno dei dati che la riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione o la cancellazione dei dati per motivi legittimi. Allo stesso Responsabile potrà rivolgersi per conoscere i nominativi degli eventuali, ulteriori responsabili del trattamento.

Come possiamo aiutarti?



Contattaci

Vai su poste.it nella sezione Assistenza e compila il modulo online.



Chiamaci

803.160 per assistenza su Corrispondenza e pacchi, Identità digitale PosteID, servizi Postecert e altri servizi online (numero gratuito, attivo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00, esclusi i festivi)



Scrivici

Casella Postale 160 – 00144 Roma

     poste.it

Posteitaliane