



La conciliazione permanente.

**LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI
E INTESA SANPAOLO
PRESENTANO LA NUOVA PROCEDURA
DI CONCILIAZIONE PERMANENTE.**

INTESA  **SANPAOLO**

Premessa.

I progetti di Intesa Sanpaolo sono sempre finalizzati a costruire e meritare la fiducia dei consumatori, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dei prodotti e dei servizi offerti. Intesa Sanpaolo, infatti, è convinta che valori come **fiducia** e **soddisfazione** dei propri clienti si raggiungano anche attraverso l'ascolto delle loro esigenze.

Per questo motivo è stata avviata da tempo un'attività di collaborazione con le Associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale.

Da questo lavoro è nata l'idea di utilizzare uno strumento conciliativo come meccanismo per la definizione di eventuali specifiche controversie che dovessero insorgere tra banca e cliente.

In quest'ottica, è stata concordata una **Procedura di Conciliazione permanente**, creata nel luglio 2006 in Banca Intesa e poi estesa, nel corso del 2007, anche ai clienti della rete Sanpaolo.

La Procedura, che viene descritta in questo documento attraverso la **Sintesi del Regolamento** che la governa, ha l'obiettivo di offrire ai clienti e alla banca uno strumento per risolvere in modo amichevole e con reciproca soddisfazione eventuali controversie, evitando i tempi e i costi del contenzioso legale.

La Conciliazione rappresenta quindi per i clienti e per la banca un'opportunità in più per continuare a costruire e rafforzare, attraverso la collaborazione con le organizzazioni dei consumatori, un rapporto di fiducia fra azienda e cittadini/consumatori.

Gennaio 2008

Disposizioni generali.

Le Associazioni dei consumatori Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Ctcu, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori hanno concordato con Intesa Sanpaolo (di seguito, per brevità, "banca") la **Procedura di Conciliazione** di seguito illustrata. Tale Procedura è:

- ispirata ai principi generali contenuti nelle Raccomandazioni UE 257/1998 e 310/2001 di indipendenza, trasparenza, contraddittorio, legalità, libertà, rappresentanza, efficacia, equità e imparzialità;
- finalizzata a pervenire a un'amichevole composizione della controversia fra il cliente e la banca tenendo conto dei fatti e delle circostanze del singolo caso.

1. Alla Procedura di Conciliazione possono fare ricorso i clienti della banca che, al momento della presentazione della domanda di accesso alla Procedura stessa, possiedono i due requisiti seguenti:
 - a) rientrano nella definizione di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 6/9/2005 n. 206;
 - b) sono titolari di uno dei seguenti prodotti: Conto Intesa, Conto Intesa Personal, Conto Intesa 18-26, Conto Intesa Light, Conto Cappuccino, Zerotondo, Mutuo 95, Mutuo atipico, Mutuo Flex, Mutuo Punto Fermo, Mutuo Giovani, Prestito Pensionati, PrestIntesa, PrestIntesa Maxi, Prestito personale Intesa Sanpaolo, Prestito Giovani, Carta Flash.
2. Alla Procedura di Conciliazione possono essere sottoposte esclusivamente le controversie che presentano i due requisiti seguenti:
 - a) riguardano specificamente uno dei seguenti prodotti: i conti correnti denominati Conto Intesa, Conto Intesa Personal, Conto Intesa 18-26, Conto Intesa Light, Conto Cappuccino, Zerotondo; le carte di pagamento emesse da Intesa Sanpaolo e collegate a uno dei suddetti conti correnti e Carta Flash; Mutuo 95, Mutuo Atipico, Mutuo Flex, Mutuo Punto Fermo, Mutuo Giovani, PrestIntesa, PrestIntesa Maxi, Prestito personale Intesa Sanpaolo, Prestito Giovani, Prestito Pensionati; i contratti assicurativi connessi ai suddetti mutui e prestiti.

b) hanno già formato oggetto di un reclamo presentato – per iscritto o telefonicamente – all’ufficio competente della banca che: (1) ha comunicato una risposta considerata insoddisfacente dal cliente oppure (2) non ha comunicato la risposta entro il termine previsto di sessanta giorni.

3. La controversia in sede conciliativa viene discussa e decisa all’interno di un’apposita Commissione di Conciliazione (di seguito anche “Commissione”), supportata da una Segreteria Tecnica.
4. La composizione della Commissione di Conciliazione è stabilita in modo paritetico fra i rappresentanti della banca e le Associazioni dei consumatori.
5. L’esame da parte della Commissione di Conciliazione avviene caso per caso e, laddove sussistano le condizioni, sarà formulata una proposta transattiva da sottoporre al cliente che resta libero di accettarla o no.
6. Nel caso in cui la proposta venga accettata dal cliente, la Conciliazione ha esito positivo e la controversia si intende risolta del tutto, con conseguente rinuncia a ogni diritto e azione.
7. In caso di esito negativo della Conciliazione, il cliente è libero di ricorrere a tutte le iniziative che riterrà più opportune a tutela dei propri interessi.
8. Il cliente può revocare la propria domanda di ammissione alla Procedura di Conciliazione fino a quando il suo caso non sia pervenuto all’esame della Commissione.



Accesso alla Procedura.

1. Il cliente ha accesso gratuito alla Procedura di Conciliazione.
2. Per accedere alla Procedura è necessario compilare e presentare l’apposita domanda. La mancata indicazione dei dati richiesti nella domanda comporta la non ammissione alla Procedura di Conciliazione.

3. Il modello di domanda è reperibile:
 - a) sul sito internet di Intesa Sanpaolo (www.intesasanpaolo.com);
 - b) presso le filiali Intesa Sanpaolo;
 - c) presso le Associazioni dei consumatori che aderiscono all'iniziativa.

4. La domanda compilata può essere presentata:
 - a) a mano presso una qualsiasi filiale italiana di Intesa Sanpaolo;
 - b) per posta a: Intesa Sanpaolo - Ufficio Precontenzioso e Conciliazione - Via Giambellino, 135 - 20147 Milano.

5. Nella domanda il cliente può indicare l'Associazione dei consumatori da lui prescelta per la discussione del suo caso all'interno della Commissione di Conciliazione.

6. Il cliente può fare ricorso alla Procedura di Conciliazione anche nei seguenti casi:
 - a) nel caso in cui, per la medesima controversia, avesse precedentemente inviato reclamo all'Ombudsman-Giurì Bancario o presentato istanza al Conciliatore Bancario; in queste eventualità il cliente deve informare tali organismi di aver prodotto richiesta di Conciliazione e di voler sospendere dette azioni. Il cliente e la banca rinunciano ad avvalersi delle eventuali decisioni dell'Ombudsman-Giurì Bancario o del Conciliatore Bancario emanate successivamente all'accettazione della proposta transattiva;
 - b) nel caso in cui, per la medesima controversia, avesse già avviato una causa civile nei confronti della banca; in questa eventualità il cliente si impegna, compatibilmente con la normativa vigente, a richiedere un congruo rinvio delle incombenze di causa. Nell'impossibilità di ottenere o chiedere il rinvio, il cliente e la banca si impegnano a non avvalersi degli effetti della sentenza eventualmente intervenuta in seguito all'accettazione di una proposta transattiva.

7. Con la sottoscrizione della domanda di Conciliazione, il cliente dichiara:
 - a) di accettare il presente Regolamento;
 - b) di impegnarsi a non intraprendere ulteriori iniziative di natura giudiziale o extragiudiziale, di reclamo verso l'Ombudsman-Giurì Bancario o di istanza al Conciliatore Bancario, in attesa della discussione del proprio caso da parte della Commissione di Conciliazione e del relativo esito.

La Commissione di Conciliazione.

1. La Commissione di Conciliazione si articola in 2 sezioni territoriali, competenti rispettivamente per le seguenti aree geografiche:
 - a) sezione 1: Friuli V.G., Veneto, Trentino A.A., Emilia Romagna, Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia;
 - b) sezione 2: Puglia, Basilicata, Sicilia, Campania, Calabria, Lazio, Toscana, Sardegna, Umbria, Abruzzo, Molise, Marche.
2. La sezione 1 avrà sede a Milano, la sezione 2 avrà sede a Roma.
3. La Commissione è composta da 1 rappresentante delle Associazioni dei consumatori e da 1 rappresentante della banca (detti "Conciliatori").
4. Il compito della Commissione di Conciliazione è quello di esaminare e discutere le singole domande, nonché di decidere le controversie, formulando eventualmente una proposta transattiva da sottoporre al cliente.
5. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche, pertanto le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate e saranno trattate esclusivamente per le finalità relative alla Procedura conciliativa.
6. Le richieste dei clienti che, all'atto della domanda, avessero specificato l'Associazione deputata alla discussione del proprio caso saranno inserite nelle sessioni di lavoro in cui è prevista la presenza di tale Associazione.
7. La sezione territorialmente competente alla discussione del caso è quella della filiale proprietaria della relazione con il cliente, riportata nei dati anagrafici censiti dalla banca.
8. La Commissione di Conciliazione, di norma, adotta la decisione sulla singola controversia sottoposta al suo esame entro sessanta giorni dalla ricezione della domanda di ammissione alla Procedura presentata dal cliente.
9. La Segreteria Tecnica, che assegna i casi per competenza territoriale, ha la possibilità di poter disporre la discussione nell'altra sezione, qualora il flusso delle domande generi uno squilibrio di attività o qualora sia richiesto dai rappresentanti delle Associazioni.

La Segreteria Tecnica.

1. È istituita la Segreteria Tecnica della Commissione di Conciliazione con compiti amministrativi, di coordinamento dei lavori della Commissione e controllo della correttezza formale della Procedura.
2. Ad essa pervengono le domande presentate dai clienti.
3. Compiti della Segreteria Tecnica:
 - a) valutare la ricevibilità formale delle domande in base al presente Regolamento;
 - b) verificare l'esistenza di eventuali reclami o cause;
 - c) assegnare i casi alla sezione competente territorialmente;
 - d) convocare le sedute della Commissione di Conciliazione predisponendo il calendario dei casi in discussione;
 - e) informare il cliente della data di discussione del caso;
 - f) istruire la pratica;
 - g) ricevere dalla Commissione gli esiti delle sedute informandone il cliente;
 - h) informare, nel caso della formulazione di una proposta transattiva da parte della Commissione di Conciliazione, la filiale e il cliente, inviando a quest'ultimo tutte le necessarie istruzioni sulle modalità da seguire per la possibile accettazione della proposta.

La Procedura.

1. La Conciliazione si intende instaurata all'atto del ricevimento della domanda del cliente da parte della banca, con le modalità previste all'art. 4 della sezione "Accesso alla Procedura".

2. La Segreteria Tecnica, ricevute le domande, ne valuta l'accogliibilità formale in base al presente Regolamento, comunicando e motivando al cliente l'eventuale diniego.
3. Verificata l'esistenza di eventuali cause preesistenti sul caso in esame, la Segreteria Tecnica chiede al cliente di presentare, se possibile, un rinvio alla prima udienza utile e fino alla fine del processo conciliativo.
4. La Segreteria Tecnica istruisce il caso acquisendo le notizie necessarie; invia le informazioni alla Commissione di Conciliazione competente convocando e calendarizzando la seduta in cui sarà discusso il caso.
5. Il procedimento si conclude sempre con la sottoscrizione, da parte dei componenti della Commissione di Conciliazione, di un verbale di: (a) accordo, con eventuale proposta transattiva; (b) mancato accordo, oppure (c), rigetto della domanda.
6. Qualora la Commissione decida di formulare una proposta transattiva, questa viene inviata alla Segreteria Tecnica che la trasmette in originale al cliente e in copia alla filiale interessata. Il cliente viene invitato a presentarsi, entro trenta giorni dal ricevimento della proposta, presso la filiale di riferimento per comunicare l'eventuale accettazione della proposta mediante sottoscrizione della copia. Se il cliente non si presenta entro il termine fissato, fatte salve cause di forza maggiore dimostrate, la proposta si intende rifiutata.
7. Nel caso in cui il cliente accetti la proposta transattiva della Commissione di Conciliazione, la Conciliazione ha esito positivo. La controversia si intende quindi risolta in modo definitivo con conseguente rinuncia a ogni relativo diritto e azione nei confronti della banca.
8. In caso di accettazione, la somma viene liquidata al cliente entro trenta giorni dalla firma, di norma mediante accredito sul conto corrente indicato nella domanda di Conciliazione.
9. L'accordo è immediatamente vincolante per le parti dal momento in cui il cliente porta a conoscenza della filiale l'accettazione della proposta transattiva con le modalità illustrate. Le parti riconoscono nel contenuto della Conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.
10. L'esito positivo della Conciliazione estingue il reclamo inoltrato dal cliente prima della sua richiesta di adesione alla Procedura.

11. Nel caso di esito positivo della Conciliazione, le Associazioni dei consumatori e il cliente che ha fatto ricorso si impegnano ad astenersi da future iniziative legali sul caso specifico così deciso nei confronti della banca e dei suoi dipendenti, rinunciando formalmente a quelle eventualmente in atto al momento della richiesta di Conciliazione.
12. Nel caso di mancata formulazione di una proposta transattiva, i componenti della Commissione di Conciliazione ne danno atto sottoscrivendo un verbale di mancato accordo o rigetto dell'istanza, che inviano alla Segreteria Tecnica che informa il cliente.
13. La mancata accettazione della proposta da parte del cliente non costituisce precedente vincolante per la banca, né può essere invocato o prodotto a danno della banca stessa.
14. Il cliente che per qualsiasi motivo decidesse di revocare il proprio ricorso alla Procedura dovrà comunicarlo a mezzo raccomandata A.R. a Intesa Sanpaolo - Segreteria Tecnica - Via Giambellino 135 - 20147 Milano, prima della discussione del caso, indicando il numero di pratica.

Disposizioni varie.

1. Le Associazioni dei consumatori e la banca potranno incontrarsi periodicamente per valutare l'andamento della Procedura e l'opportunità di apportare eventuali modifiche.
2. La banca e le Associazioni dei consumatori si impegnano a diffondere il presente Regolamento tramite le proprie filiali o sedi e i propri siti internet.

ELENCO DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

| | |
|---------------------------|-------------------|
| ACU | tel. 02 6615411 |
| ADICONSUM | tel. 06 44170243 |
| ADOC | tel. 06 4825849 |
| ADUSBEF | tel. 06 4818633 |
| ALTROCONSUMO | tel. 02 668901 |
| ASSOUTENTI | tel. 06 685357674 |
| CASA DEL CONSUMATORE | |
| CITTADINANZATTIVA | tel. 06 367181 |
| CODACONS | tel. 06 3725809 |
| CODICI | |
| CONFCONSUMATORI | tel. 0521 230134 |
| CTCU | tel. 0471 975597 |
| FEDERCONSUMATORI | tel. 06 42020755 |
| LEGA CONSUMATORI | tel. 02 48303659 |
| MOV. CONSUMATORI | tel. 02 33603060 |
| MOV. DIFESA DEL CITTADINO | tel. 06 4881891 |
| UNIONE NAZ. CONSUMATORI | tel. 06 3269531 |

Per maggiori informazioni sui prodotti ammessi alla Procedura e sulle modalità e le tempistiche di accesso e definizione ti invitiamo a consultare il Regolamento di Conciliazione disponibile sul nostro Sito o a contattare il numero verde 800.303.306.



www.intesasanpaolo.com