

# REGOLAMENTO PROCEDURA CONCILIAZIONE PERMANENTE

## **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.

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, per entrambi, 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 e la progettazione comune con le organizzazioni dei consumatori, un rapporto di fiducia fra azienda e cittadini/consumatori.

## **Disposizioni generali**

Le Associazioni dei consumatori Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Associazione Utenti Servizi Radio TV, Asso-Consum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori definiscono di comune accordo con Intesa Sanpaolo spa, anche in funzione di capogruppo delle banche appartenenti al Gruppo Intesa Sanpaolo, (di seguito, per brevità, "Banca"), la Procedura di Conciliazione (di seguito "Procedura") 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.

- I. 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:
  - ✓ rientrano nella definizione di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 6/9/2005 n. 206
  - ✓ sono titolari di prodotti destinati alla clientela privati appartenenti alle categorie di conto corrente, mutui, prestiti, carte di credito e debito emesse dalla Banca collegate al conto corrente, carte prepagate, contratti assicurativi connessi ai predetti mutui e prestiti
- II. Alla Procedura di Conciliazione possono essere sottoposte esclusivamente le controversie che presentano i due requisiti seguenti:
  - ✓ riguardano specificamente uno dei prodotti indicati al precedente punto I
  - ✓ hanno già formato oggetto di un reclamo presentato per iscritto alla Struttura competente della Banca che ha comunicato una risposta considerata insoddisfacente dal cliente oppure non ha comunicato la risposta entro il termine previsto dalla normativa di trasparenza
- III. La controversia in sede conciliativa viene discussa e decisa all'interno di un'apposita Commissione di Conciliazione (di seguito anche "Commissione").
- IV. La composizione della Commissione di Conciliazione è stabilita in modo paritetico fra i rappresentanti della Banca e delle Associazioni dei consumatori.
- V. 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 meno.
- VI. Nel caso in cui la proposta venga accettata dal cliente, la Conciliazione ha esito positivo e la controversia si intende risolta definitivamente con conseguente rinuncia a ogni diritto e azione.
- VII. 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.
- VIII. 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**

- I. Il cliente ha accesso gratuito alla Procedura di Conciliazione.

- II. Per accedere alla Procedura è necessario compilare e presentare l'apposita domanda. La mancata indicazione dei dati richiesti, la mancata sottoscrizione della stessa, la mancata produzione del documento identificativo comportano la non ammissione alla Procedura di Conciliazione.
- III. Il modello di domanda è reperibile:
- ✓ sul sito internet di Intesa Sanpaolo ([www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com))
  - ✓ presso le filiali delle Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo
  - ✓ presso le Associazioni dei consumatori che aderiscono all'iniziativa
- IV. La domanda compilata può essere presentata:
- ✓ via mail al seguente indirizzo:  
[conciliazione.permanente.isp@intesasanpaolo.com](mailto:conciliazione.permanente.isp@intesasanpaolo.com)
  - ✓ presso una qualsiasi filiale italiana delle Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo
  - ✓ per posta a: Intesa Sanpaolo - Ufficio Precontenzioso e Procedimenti ADR - Corso Inghilterra 3 Torino
- V. 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. In assenza di indicazione l'Associazione sarà attribuita dalla Banca a rotazione fra quelle firmatarie del Protocollo.
- VI. Il cliente può fare ricorso alla Procedura di Conciliazione anche nel caso in cui per la medesima controversia:
- ✓ sia già stato precedentemente presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito ABF). Il cliente deve informare tale organismo di aver presentato richiesta di Conciliazione e di voler interrompere o sospendere detta iniziativa. Il cliente e la Banca rinunciano ad avvalersi delle eventuali decisioni dell'ABF emanate successivamente all'accettazione della proposta transattiva;
  - ✓ sia stato instaurato un procedimento di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010 e della L. 98/2013 e successive modifiche. Il cliente deve informare l'Organismo di Mediazione di aver presentato richiesta di Conciliazione e di voler interrompere o sospendere detta mediazione. Il cliente e la Banca rinunciano ad avvalersi delle proposte di accordo formulate dall'Organismo di Mediazione successive all'accettazione della proposta transattiva;
  - ✓ sia già stata instaurata una contestazione in sede civile nei confronti della Banca. 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.

- VII. Con la sottoscrizione della domanda di Conciliazione, il cliente dichiara:
- ✓ di accettare il presente Regolamento
  - ✓ di impegnarsi a non intraprendere ulteriori iniziative di natura giudiziale o extragiudiziale, ricorso all'ABF, mediazione in attesa della discussione del proprio caso da parte della Commissione di Conciliazione e del relativo esito

### **La Commissione di Conciliazione.**

- I. La Commissione è composta da un rappresentante delle Associazioni dei consumatori e da un rappresentante della Banca (detti "Conciliatori").
- II. 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.
- III. Le riunioni della Commissione si terranno tramite collegamento telematico e non saranno aperte al pubblico. Le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate e saranno trattate esclusivamente per le finalità relative alla Procedura conciliativa.
- IV. La Commissione di Conciliazione, di norma, adotta la decisione sulla singola controversia sottoposta al suo esame entro 60 giorni dalla ricezione della domanda di ammissione alla Procedura presentata dal cliente.

### **La Procedura.**

- I. La Conciliazione si intende instaurata all'atto del ricevimento della domanda del cliente da parte della Banca, con le modalità previste al punto IV) della sezione "Accesso alla Procedura".
- II. Si procede alle seguenti verifiche:
  - ✓ ricevibilità formale delle domande in base al presente Regolamento
  - ✓ accoglibilità formale in base al presente Regolamento, comunicando e motivando al cliente l'eventuale diniego
  - ✓ esistenza di eventuali reclami e di procedimenti di cui al precedente punto IV) della sezione "Accesso alla Procedura"
  - ✓ esistenza di eventuali contestazioni in sede giudiziale preesistenti. In tal caso si chiederà al cliente di presentare, se consentito dalla procedura, un rinvio fino alla fine del processo conciliativo
  - ✓ indicazione da parte del cliente di un'Associazione aderente. In caso negativo sarà attribuita dalla Banca a rotazione tra tutte le Associazioni firmatarie del Protocollo.

- III. La Banca provvede, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della domanda, ad inviare mail di ricezione alla Associazione incaricata dal cliente o attribuita con indicazione del Conciliatore interno.
- IV. La pratica viene istruita e al termine si procede a fissare la data dell'incontro della Commissione di Conciliazione.
- V. Il procedimento si conclude sempre con la sottoscrizione, da parte dei componenti della Commissione di Conciliazione, di un verbale di:

- ✓ accordo, con eventuale proposta transattiva
- ✓ mancato accordo
- ✓ rigetto della domanda

L'esito viene comunicato al cliente dalla Banca. L'Associazione designata viene tenuta in copia

- VI. Qualora la Commissione decida di formulare una proposta transattiva, questa viene inviata al cliente.

- VII. Il cliente potrà presentarsi, entro 30 giorni dal ricevimento della proposta, per comunicare la propria accettazione e sottoscrivere copia della stessa presso:

- ✓ la filiale di riferimento (che verrà indicata nella comunicazione);
- ✓ l'Associazione designata se così concordato fra cliente e Associazione

Se il cliente non si presenta entro il termine fissato, fatte salve cause di forza maggiore dimostrate, la proposta si intende rifiutata.

- VIII. 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.

- IX. In caso di accettazione, la somma viene liquidata al cliente entro 30 giorni dall'accettazione, di norma mediante accredito sul conto corrente indicato nella domanda di Conciliazione.

- X. L'accordo è immediatamente vincolante per le parti dal momento in cui il cliente sottoscrive l'accettazione della proposta transattiva con le modalità illustrate. Le parti riconoscono nel contenuto della Conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

- XI. L'esito positivo della Conciliazione estingue il reclamo inoltrato dal cliente prima della sua richiesta di adesione alla Procedura.

- XII. 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.
- XIII. 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, informandone il cliente.
- XIV. 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.
- XV. Il cliente, che per qualsiasi motivo decidesse di revocare la propria richiesta di accesso alla Procedura, dovrà comunicarlo mediante invio di posta elettronica all'indirizzo sopra riportato, prima della discussione del caso.

### **Disposizioni varie**

- I. Le Associazioni dei consumatori e la Banca potranno incontrarsi periodicamente per valutare l'andamento della Procedura di Conciliazione Permanente e l'opportunità di apportare eventuali modifiche.
- II. 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.

Per ulteriori informazioni  
www.intesasanpaolo.it n.  
verde 800 303 303  
da cellulare o dall'estero +39 011 8019 200

### **ELENCO DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

1. ACU: tel. 02 6615411 - mail [associazione@acu.it](mailto:associazione@acu.it)
2. ADICONSUM: tel. 06 4417021
3. ADOC: tel. 06 45420928 - mail [info@adocnazionale.it](mailto:info@adocnazionale.it)
4. ADUSBEF: tel. 06 4818632 - mail [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)
5. ALTROCONSUMO: tel. 02 6961500
6. ASSOCIAZIONE UTENTI SERVIZI RADIO TV: tel.06 62289628 - mail [info@utentiradiotv.it](mailto:info@utentiradiotv.it)
7. ASSO-CONSUM: tel. 06 39742269 - mail [info@asso-consum.it](mailto:info@asso-consum.it)
8. ASSOUTENTI: tel. 06 6833617 - mail [segreteria@assoutenti.it](mailto:segreteria@assoutenti.it)
9. CASA DEL CONSUMATORE: tel. 02 76316809 - mail [info@casadelconsumatore.it](mailto:info@casadelconsumatore.it)
10. CITTADINANZATTIVA: tel. 06 367181- mail [mail@cittadinanzattiva.it](mailto:mail@cittadinanzattiva.it)

11. CODACONS: tel. 89349955
12. CODICI: tel. 06 5571996
13. CONFCONSUMATORI: tel. 0521 231846 - mail [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it)
14. FEDERCONSUMATORI: tel. 06 42020755
15. LEGA CONSUMATORI: tel. 02 48303659
16. MOVIMENTO CONSUMATORI: tel. 06 4880053 - mail [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it)
17. MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO: tel.06 4881891- mail [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)
18. UDICON: tel. 06 77250783 - mail [info@udicon.org](mailto:info@udicon.org)
19. UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI: tel. 06 32600239