

COS'E' LA CONCILIAZIONE PARITETICA?



RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

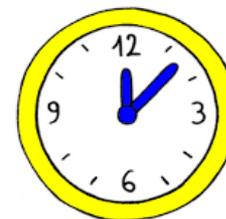
La conciliazione paritetica è una procedura di **risoluzione stragiudiziale delle controversie** tra consumatore ed imprese:

ALTERNATIVA AGLI ALTRI STRUMENTI DI
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (es. ABF)

ECONOMICA



VELOCE



CHE NON NECESSITA DI
ASSISTENZA LEGALE



BASATA SU UNA
GESTIONE PARITARIA



GARANTITA DA RISERVATEZZA



**UTILIZZABILE DAL CLIENTE NEL CASO IN CUI NON ABBAIA RICEVUTO RISPOSTA O ABBAIA RICEVUTO
UNA RISPOSTA INSODDISFACENTE AD UN RECLAMO SCRITTO INVIATO ALL'INTERMEDIARIO**

COME ATTUARE L'INIZIATIVA DI CONCILIAZIONE PARITETICA?

La conciliazione paritetica è il risultato di un **protocollo di intesa** (con regolamento annesso) sottoscritto da associazioni dei consumatori e da una azienda o associazione di categoria di imprese, in base al quale vengono definite le modalità pratiche di risoluzione della controversia attraverso:

- ✓ La predisposizione di **regole per l'accesso** alla conciliazione;
- ✓ La definizione degli **impegni** che le parti devono assumersi alla fine di garantire efficacia della soluzione conciliativa;
- ✓ L'istituzione di una **Commissione di conciliazione** (che deve essere composta da un numero uguale di rappresentanti delle CNCU e di rappresentanti dell'azienda, normalmente 1 rappresentante per parte, adeguatamente formata);
 - ✓ L'istituzione di una **Segreteria tecnica**, che ha un ruolo di coordinamento e di supporto organizzativo.



IL CLIENTE AL CENTRO

La procedura di conciliazione è **su base volontaria**:

- ✓ il cliente ha diritto di recedere in qualsiasi momento dalla conciliazione
- ✓ l'accordo raggiunto dalle parti viene sottoposto al consumatore, il quale è libero di accettare la soluzione proposta o di rivolgersi alla giustizia ordinaria/altri organismi di risoluzione o di non procedere con azioni nei confronti dell'intermediario.



IL RISULTATO DELLA CONCILIAZIONE

Il procedimento si conclude sempre con un
VERBALE



a- **di accordo** che, se accettato dal cliente, vale come accordo transattivo (che entrambe le parti devono rispettare e che evita ulteriori ricorsi).



b- di **mancato accordo**. Il cliente in quel caso potrà, se lo ritiene opportuno, adire dinanzi al Giudice o dinanzi all'ABF



IL PROTOCOLLO ASSOFIN - ASSOCIAZIONI CONSUMATORI E IL REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Area di competenza, soggetti coinvolti
e funzionamento della procedura



PERCHÉ LA CONCILIAZIONE PARITETICA NEL CREDITO AL CONSUMO

la conciliazione paritetica
rappresenta un valido strumento:



*per migliorare il
dialogo tra
consumatori e
intermediari bancari
e finanziari*



*per risolvere le controversie
in maniera **rapida ed
efficace**, evitando lunghe
procedure giudiziali e
stragiudiziali*



*per garantire una
maggior tutela ai
consumatori*

AREA DI COMPETENZA E SOGGETTI COINVOLTI

Area di competenza: CREDITO AL CONSUMO

- Prestiti personali
- Finanziamenti finalizzati
- Carte di credito
- Cessione del quinto



1

QUANDO E COME ATTIVARE LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE



La Segreteria Tecnica riceve la domanda di conciliazione e ne valuta la completezza e l'ammissibilità

se la domanda risulta
incompleta

Viene chiesto al cliente di
riformulare la domanda

Il cliente ha 30 giorni per
riformulare la domanda

Se il cliente non
presenta nuovamente
la domanda

**RICHIESTA NON
AMMESSA**

Se il cliente presenta
nuovamente la
domanda completa

Se la domanda risulta
completa e ammissibile

Viene chiesta, se ritenuta
necessaria, ulteriore
documentazione

La pratica viene iscritta in
un registro ad hoc

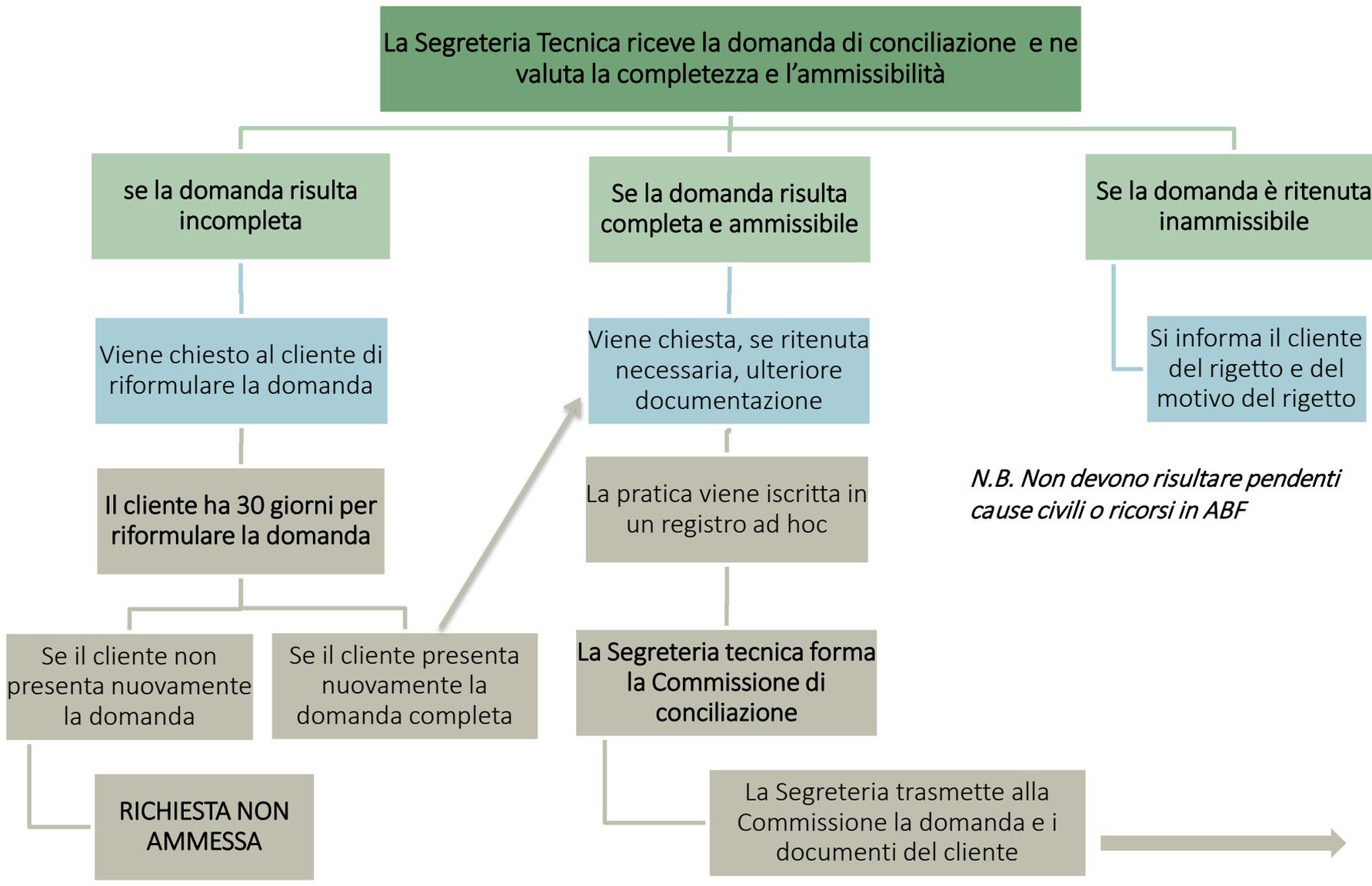
La Segreteria tecnica forma
la Commissione di
conciliazione

La Segreteria trasmette alla
Commissione la domanda e i
documenti del cliente

Se la domanda è ritenuta
inammissibile

Si informa il cliente
del rigetto e del
motivo del rigetto

*N.B. Non devono risultare pendenti
cause civili o ricorsi in ABF*



LA COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE E L'ESITO DELLA PROCEDURA

La commissione di conciliazione decide una data per riunirsi e la comunica alla Segreteria Tecnica

La Commissione si riunisce (anche in modalità *on-line*)

Il caso dovrà essere discusso entro **30 giorni**

Se necessario sentono il cliente/i dipendenti dell'intermediario o chiedono ulteriore documentazione (+30 giorni)

Redigono un
VERBALE

DI MANCATO
ACCORDO

Viene inviato al cliente e alla Segreteria tecnica

DI ACCORDO

Viene inviato al cliente e alla Segreteria tecnica

La procedura non può durare più di 90 giorni

Il cliente ha **30 giorni** per accettare o non accettare l'accordo raggiunto

Se non risponde o rifiuta l'accordo

Se risponde entro 30 giorni e accetta, comunicandolo all'Associazione che lo ha rappresentato

L'Associazione dei consumatori inoltra la comunicazione alla Segreteria tecnica

La Segreteria tecnica informa l'intermediario dell'accordo raggiunto e archivia la pratica

ESITO
NEGATIVO

ESITO POSITIVO

Le parti dovranno adempiere agli accordi sottoscritti entro 30 giorni dalla firma