

## 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:

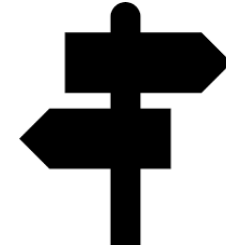
- ✓ La predisposizione di **regole per l'accesso** alla conciliazione;
- ✓ La definizione degli **impegni** che le parti devono assumersi alla fine di garantire efficacia della soluzione conciliativa;
- ✓ L'istituzione di una **Commissione di conciliazione** (che deve essere composta da un numero uguale 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.





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 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



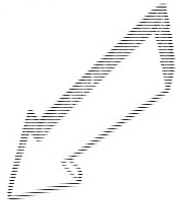
IL PROTOCOLLO  
ASSOFIN - ASSOCIAZIONI CONSUMATORI  
E IL REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE:

Area di competenza, soggetti coinvolti e  
funzionamento della procedura

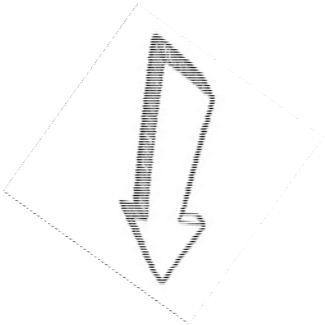





la conciliazione paritetica  
rappresenta un valido strumento:



*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*

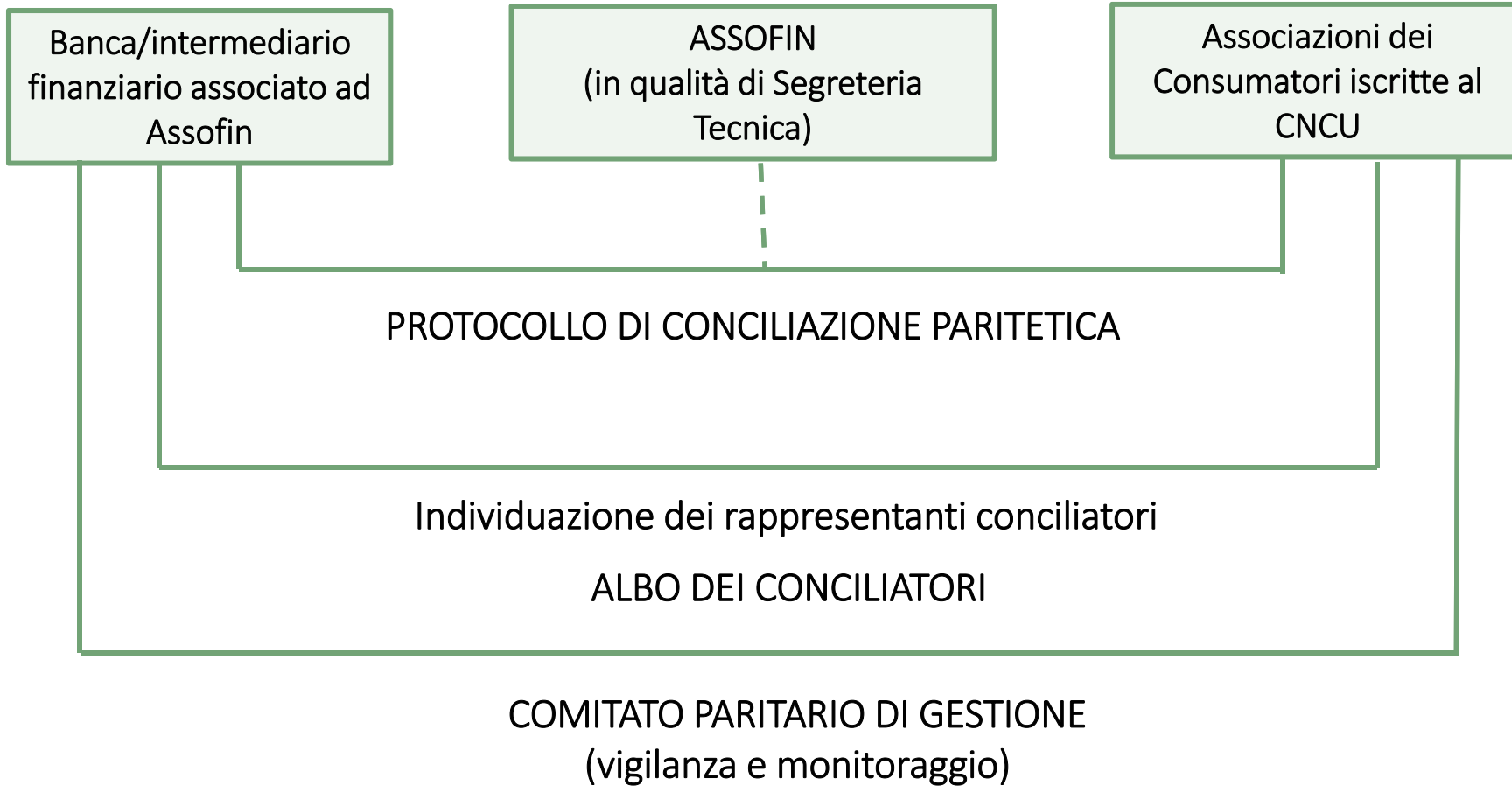


*per garantire una  
maggior **tutela ai  
consumatori***



Area di competenza: CREDITO AL CONSUMO

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





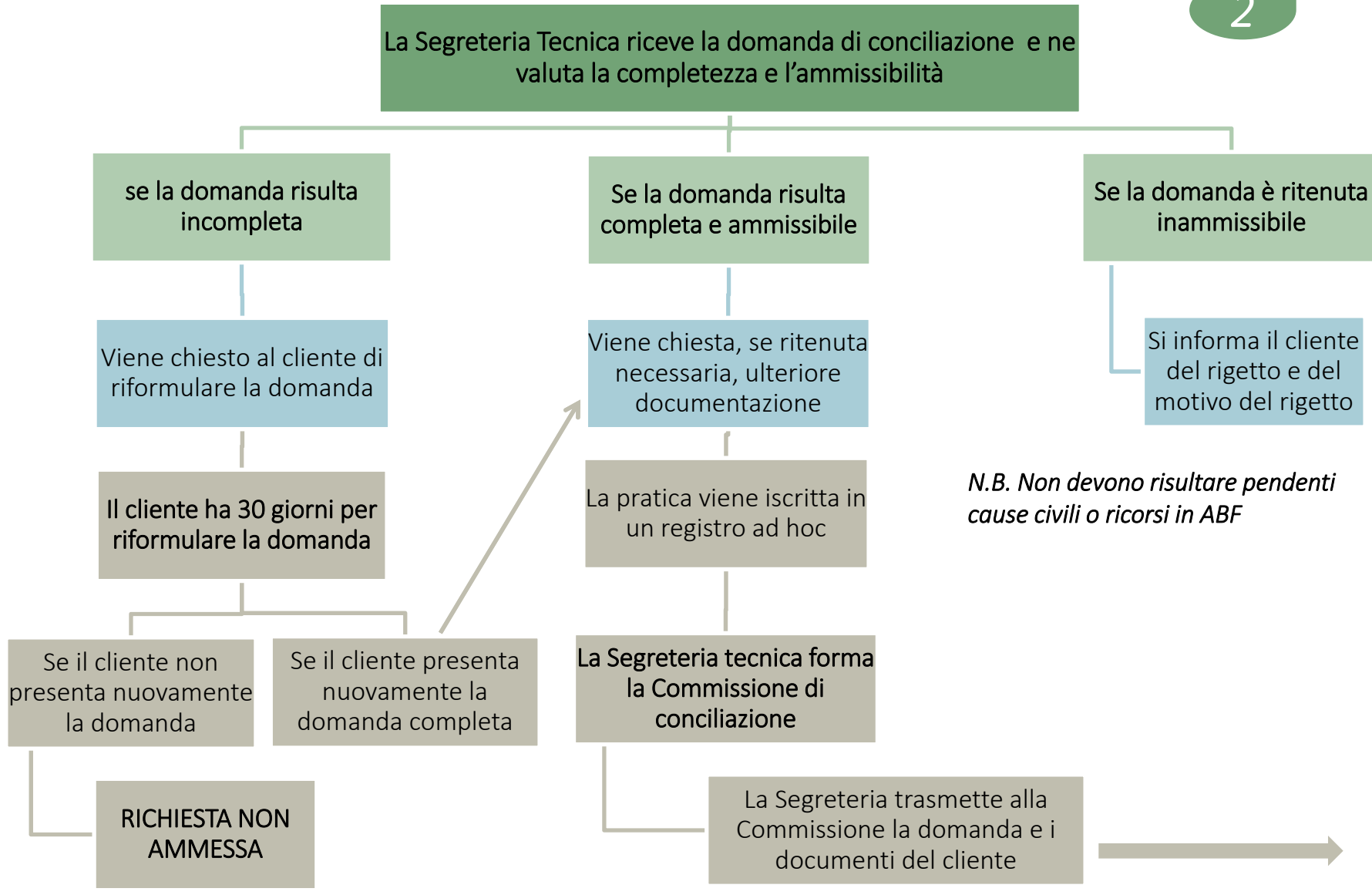
# Quando e come il cliente può attivare la procedura di conciliazione

1



# Il ruolo della Segreteria tecnica in fase di accettazione

2



## L'attività della Commissione di conciliazione e l'esito della procedura

3

